

Outi Mäenpää

Työajan hallintakeinot mobiilissa asiakaspalvelutyössä

Opinnäytetyö

Kevät 2011

Luonnonvara-alan yksikkö

Maaseudun kehittämisen koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Maa- ja metsätalouden yksikkö

Koulutusohjelma: Maaseudun kehittämisen koulutusohjelma

Tekijä: Outi Mäenpää

Työn nimi: Työajan hallintakeinot mobiilissa asiakaspalvelutyössä

Ohjaaja: Jussi Esala, Juhani Suojaranta

Vuosi: 2011

Sivumäärä: 85

Liitteiden lukumäärä: 2

Opinnäytetyön taustana on 2007 Faba jalostuksen henkilökunnalle tehty työhyvinvointikysely. Kyselyn myötä yhdeksi työhyvinvoinnin kehittämiskohteeksi nousi kenttätyötä tekevien jalostusneuvojen työ- ja vapaa-ajan yhteensovittaminen. Tämän opinnäytetyön tavoitteeksi muodostui selvittää millaisten työhön liittyvien tilanteiden myötä jalostusneuvojat kokevat työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen olevan vaikeaa, ja samalla kerättiin tietoa siitä, kuinka haastateltavien mielestä jalostusneuvojat itse tai työnantaja voisi edistää mielekästä työ- ja vapaa ajan yhteensovittamista.

Työn taustaksi teoriaosaan kerättiin tietoa yleisestä työn piirteiden muuttumisesta ja jalostusneuvojan työhön liittyvistä erityispiirteistä, joita ovat mm. mobiilityö ja asiakaspalvelutyö. Työn ja perinteisten työkäytäntöjen muuttumisella, asiakaspalvelutyössä ja hajautetussa työyhteisössä proaktiivisella työskentelyotteella on vaikutusta työ- ja vapaa-ajan rajan hämärtymiseen. Työ- ja vapaa-ajan yhteensovittaminen liittyy työhyvinvointiin ollen yksi tekijä henkistä työhyvinvointia määrittäessä.

Laadulliseen teemahaastattelumenetelmään perustuen selville saatiin, että mm. pitkät työmatkat, ylityöt, asiakaspalvelutyön luonne ja kotitoimisto aiheuttavat tilanteita, joissa työn ja vapaa-ajan raja hämärtyy. Nämä ovat konkreettisia työn hallintaan liittyviä osa-alueita. Myös työn mielekkyyden kautta voivat mm. esimiestyöskentely tai työyhteisön viestinnän toimivuus vaikuttaa kokemukseen työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisesta. Haastateltavien jalostusneuvojen mukaan työntekijän itsensä pitää asettaa rajat työlle, mutta se ei onnistu ilman työnantajan oikeudenmukaista työnjakoa ja neuvojan työn kompleksisuuden ymmärtämistä.

Asiasanat: neuvontatyö, etätyö, mobiilityö, työhyvinvointi, asiakaspalvelutyö

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Agriculture and Forestry, Ilmajoki

Degree Programme: Development of Agriculture and Rural Enterprises

Author: Outi Mäenpää

Title of thesis: The balance between work and free-time for consultancy workers

Supervisors: Esala, Jussi and Suojäranta Juhani

Year: 2011

Number of pages: 85

Number of appendices: 2

Nowadays the improvement of employee's welfare is an important part of an organisation's development program. At FAB (Finnish Animal Breeding Association) a welfare survey was carried out of their employees. One part of the survey concerned the balance between breeding consultant's work and their free time. The starting point for this thesis was the data contained in this survey. The main goal of this thesis was to find out what kind of work-related situations cause an imbalance between work and free time for the breeding consultants. At the same time information was collected on how both the breeding consultants and their employer could develop this balance

The theory part of the thesis was the collection of information about the general characteristics of work and how they have changed over the years. Also researched was information about the specific features of the breeding consultant's work; which includes mobile work and customer service work. Changes in traditional working practices, customer service and a more proactive attitude towards the decentralization of the working environment are causing different influences on the balance between work and free time.

Based on the qualitative thematic interviews the following things were found: long driving times, overtime, customer service, the nature of the work and the use of offices at home causes an imbalance between work and free time. According the interviewees the employer ought to set limits on work time for independent work, but it cannot work without the employer's comprehension of the complexity of consultancy work and the necessity of balancing work and free time.

Key words: consultancy work, telework, mobile work, work welfare

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ	4
Kuvio ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO	7
2 TYÖNTEON MUUTTUMINEN.....	9
2.1 Työn ja työn aseman muuttuminen	9
2.2 Reflektiivisen ja proaktiivisen toiminnan tunnusmerkit	10
2.3 Proaktiivisen toiminnan vaikutus työntekijöiden työskentelyyn.....	11
2.4 Mobiili e-työ	12
3 YHTEISKUNTA, TYÖ, PERHE JA VAPAA-AIKA	15
3.1 Yksilön kokemaa tyytyväisyys elämään	15
3.2 Työ- ja vapaa-ajan yhteensovittaminen yhteiskunnan näkökulmasta.....	16
4 TYÖHYVINVOINNIN OSA-ALUEET	18
4.1 Työhyvinvointia koskevat lait ja fyysinen työhyvinvointi	19
4.2 Henkinen työhyvinvointi	20
4.3 Työhyvinvointi ja työyhteisö	22
4.4 Työhyvinvointia osaamisesta	23
5 ASIAKASPALVELUTYÖN MERKITYS JALOSTUSNEUVOJAN TYÖSSÄ.....	25
5.1 Asiakassuhteen lujuus	25
5.2 Työntekijän sitoutuminen työhönsä	26
5.3 Jalostusneuvojen työnkuvan vaikutus työhyvinvointiin	28
5.4 Jalostusneuvojen työhyvinvointi vuosina 2007 ja 2010	30
5.5 Kehittämiskohteesta tutkimukseksi	31
6 TUTKIMUKSEN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS	33
6.1 Tutkimusmenetelmä.....	33
6.2 Rajaus.....	33
6.3 Aineiston keruu	34
6.4 Aineiston analysointi	35

7	TUTKIMUSTULOKSET JA TULOSTEN KÄSITTELY	37
7.1	Työaikojen kohtaaminen karjanomistajien ja jalostusneuvojen kesken	37
7.1.1	Asiakkaiden yhteydenotot ja neuvojan tavoitettavuus	37
7.1.2	Työn suunnittelu asiakaspalvelun näkökulmasta	40
7.1.2	Asiakaslähtöiset yllättävät työtehtävät	41
7.2	Työn luonne ja onnistumisen kokemukset	42
7.3	Työntekijän omat vaikutusmahdollisuudet työn luonteesta johtuvien tekijöiden hallintaan.....	44
7.4	Työnantajan merkitys työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisessa	46
7.4.1	Työmäärä, työnjako.....	47
7.4.2	Ratkaisuja työmäärän hallintaan	48
7.5	Sähköpostit, koulutus ja työnohjaus	51
7.6	Palkkausjärjestelmän vaikutus työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamiseen ...	53
7.7	Työmatkat ja työajan seuranta	56
7.7.1	Jalostusneuvojan työajan määrittely ja työajan seuranta	56
7.7.2	Työmatkojen vaikutus työaikakertymään	58
7.7.3	Työajan seurata	59
7.8	Kotitoimiston vaikutus työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamiseen	60
7.9	Työ- ja vapaa-ajan hallinnan vaikutus jalostusneuvojan omaan aikaan ...	62
7.9.1	Sosiaalisten suhteiden ympyrät	62
7.9.2	Harrastuksiin osallistuminen	63
7.9.3	Jalostusneuvojan ohjaaminen työssä ja ajanhallinnassa	64
8	YHTEENVETO.....	65
9	LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI.....	69
10	JOHTOPÄÄTÖKSET	71
11	LÄHTEET.....	75
	LIITE 1. HAASTATELTAVAN KYSYMYSLOMAKE	78
	LIITE 1.HAASTATTELIJAN KYSYMYSLOMAKE	80

Kuvio ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Mobiilin työn vaativuuteen vaikuttavat tekijät.....	13
Kuvio 2. Työhyvinvointiin vaikuttavat osa-alueet.....	19
Kuvio 3. Työntekijän sitoutumisen luonteen kuvaus.....	28
Kuvio 4. Jalostusneuvojan työhyvinvointiin vaikuttavat työn erityspiirteet.....	29
Kuvio 5. Jalostusneuvojien vastaukset kappaleittain jokaista työn kuormittavuus tekijää kohden.....	31
Kuvio 6. Työ- ja vapaa-ajan kontrolloinnin vastuu työn hallinnassa ja työn mielekkydessä.....	68

1 JOHDANTO

Pari vuosikymmentä sitten työn teko oli erilaista kuin nykyään. Automaatiouudistuksista oltiin siirtymässä kovalla vahdilla viestintäteknologisiin muutoksiin. Tiedon merkitys oli muuttumassa: tiedosta oli tulossa helposti jaettavaa, sen määrä lisääntyi sitä mukaan, kun työpaikoilla ihmiset oppivat käyttämään tieto- ja viestintätekniikan erilaisia ohjelmia ja sovelluksia. Samalla siirryttiin työn johtamisesta ihmisen johtamiseen. Työyhteisöissä tiimi ja projektityöskentely tekivät tuloaan, jotta päästäisiin mahdollisimman tuottavaan olemassa olevan tiedon hyväksikäyttöön ja uuden tiedon luomiseen. Tämän myötä ihmisen sosiaalisten kykyjen merkitys voimistui osana ammattitaitoa. Markkinatalouden ja yritysten kilpailun lisääntymisen myötä on yritystaloudessa otettu yrityksen henkisen ja sosiaalisen pääoman käsitteet osaksi yritystoimintaa (Mäkipeska & Niemelä 2005, 14-17). Näin työntekijöiden sekä työyhteisöjen sosiaaliset taidot (sosiaaliset yhteydet, luottamus) muun henkisen pääoman (osaaminen ja kehityskyky) kanssa asettavat työntekijälle ja työyhteisöjen toimivuudelle varsinkin asiakaspalvelutyössä uusia tavoitteita ja vaatimuksia (Mäkipeska & Niemelä 2005, 14-17).

Suomessa maataloudessa on neuvontatyöllä ollut vankka jalansija vietäessä viestiä käytännön maataloilla tapahtuvan toiminnan kehittämisen ja tutkimuksen välillä. Työnteon muuttuminen on kuitenkin tuonut omat haasteet neuvontatyöhönkin. Ennen neuvojien käytössä ollut tieto on tänä päivänä viljelijöiden löydettävissä kotisohvalla istuen. Neuvonnan pitääkin tehdä työtä sen eteen että pystyy kehittämään ja tarjoamaan viljelijöille kohdennettua, tarpeellista ja ajantasaista tietoa. Neuvontatyö on muuttunut asiakaspalvelumaisemmaksi, jossa tiiviit asiakaskontaktit tilojen ja neuvojien välillä antavat sille omat erityispiirteensä.

Työympäristössä tapahtuneet muutokset ovat vaikuttaneet ihmisten kokemukseen työstä, ja samalla on muuttunut myös kokemukset työtyytyväisyydestä ja työhyvin-

voinnista. Ennen työhyvinvoinnista puhuttaessa puhuttiin työturvallisuudesta. Tämän jälkeen käytettiin termiä työkyky, ja nyt viimeisen vuosikymmenen aikana on alettu puhumaan kokonaisvaltaisesti työhyvinvoinnista. Monissa työtehtävissä, kuten neuvontatyössäkin, ajanhallinnan, työyhteisön toimivuuden, osaamisen ja sen kehittämisen sekä edellä mainittujen kautta fyysisen jaksamisen merkitys työhyvinvinnin osalta ovat nousseet tärkeiksi osa-alueiksi. Näillä jokaisella on merkitystä riittävään työ- ja vapaa-ajan tasapainon ylläpitoon.

Vuonna 2007 Faba jalostus teetti työhyvinvointikyselyn henkilöstölleen. Kentällä toimivien jalostusneuvojen kehittämiskohteeksi nousi työ- ja vapaa-ajan tasapainon hallinta. Näistä lähtökohdista käsin alkoi jalostusneuvojan työnkuvan ja työtilanteiden määrittäminen sekä mielekkäiden työ- ja vapaa – ajan yhteensovittamista tukevien kehitysehdotusten etsiminen.

2 TYÖNTEON MUUTTUMINEN

2.1 Työn ja työn aseman muuttuminen

Yhteiskunnan muutoksella on suuri vaikutus työelämään. Se, että monissa työtehtävissä on työntekijän autonomia tekemäänsä työtään kohtaan lisääntynyt ja samalla riippuvuus työajasta ja -paikasta on vähentynyt, johtuu tietotekniikan kehittymisen lisäksi myös yhteiskunnassa tapahtuneesta muutoksesta työtehtävien ja työhön liittyvien asenteiden kohdalla (Blom, Melin & Pöyriä 2001, 31,112, Antila 2004, 53).

Asenteiden muuttuminen kertoo ns. normien muuttumisesta. Normit syntyvät yhteiskunnan ja siinä elävien ihmisten vuorovaikutuksen ja toiminnan kautta, ja ne ohjaavat ihmisiä sekä yhteiskuntaa toimimaan yhdenmukaisella tavalla (Sulkunen 1998, 80). Työelämässä yksinkertaisena normina on pidetty mm. käsitystä työajasta, joka on muuttunut viimeisen sadan vuoden aikana Suomessa 12-tuntisesta kuusipäiväisestä 8-tuntiseen ja viisipäiväiseen työviikkoon (Julkunen & Nätti 1994, 39-41).

Työympäristön ohella ihmisten työhön liittyvät odotukset ja vaatimukset muuttuvat (Moisio & Huhtanen 2007, 3). Siinä missä työ oli aikaisemmin merkinnyt työntekijälle sekä aineellista että sosiaalista menestystä ja turvallisuutta, oli työn merkitys 80-luvun lopulla muuttumassa osaksi ihmisen yksilöllisyyttä ja henkistä kasvua. Lisäksi työn rinnalle alkoi nousta todellisia arvoja perhe ja vapaa-aika. Edes 90-luvun alun lama ei onnistunut muuttamaan tätä asetelmaa. Ihmisen onnellisuutta käsittelevissä tutkimuksissa, jotka ajoituivat lama-aikaan ja sen jälkeiseen nousukauden alkuun, päädyttiin tuloksiin, joiden perusteella työn, perheen ja vapaa-ajan laadulla oli suuri vaikutus onnellisuuden ja ongelmien kokemiseen, siitä huolimatta vaikka perhettä tai yksilöä olisi kohdannut lama-ajan työttömyys. (Juuti 1996, 144-145, 152,169)

Tultaessa 2000-luvulle työn merkityksen kokeminen on jatkanut muutostaan. Ihmisen halu kokea oma kehittyminen työn kautta on tullut mahdolliseksi työn tekoon liittyvien aikakautemme muiden muutosten avulla. Työn muuttuminen 2000-luvun Suomessa on tiedostettu ilmiönä, joita ovat mm. työsuhteiden, työaikojen ja työn tekemisen paikkojen monimuotoistuminen sekä työn tietointensoituminen, mutta samalla on lisääntynyt myös tulevaisuuden epävarmuus ja ennustamattomuus, sosiaalisuuden vaatimukset kuin myös työn tuloksen arviointi (Antila 2004, 53). Suomessa elinkeinorakenteen muutoksen mennessä kohti tietotyötä, tarkoittaa se samalla aikaan ja paikkaan sitoutumattoman työn osuuden kasvua (Moisio & Huh-
tanen 2007, 55). Työn tietointensoituminen kuvaa omalta osaltaan työn muuttu-
mista. Se pitää sisällään kaksi oleellista muutosta tiedon merkityksen muuttumisen
ja viestinnässä ja tiedon käsittelyssä käytettävän välineistön kehittymisen (Blom
ym. 2001, 26).

2.2 Reflektiivisen ja proaktiivisen toiminnan tunnusmerkit

Eteenpäin pyrkivässä yhteiskunnassa ja erityisesti organisaatio- ja yritysmaail-
massa ympäristön ja muutosten havainnointikyky on nykypäivänä menestymisen
edellytys. Yritysmaailmassa puhutaankin refleksiivisestä ja proaktiivisesta toimin-
nasta. Refleksiivisesti toimiva yritys tekee jatkuvaa omaa toimintaansa arvottavaa
itsearviointia. Yrityksen toiminnan itsearviointi ja toiminnan kehittäminen perustuu
kykyyn havaita ja arvioida ympäristön muutoksia ja niiden suuntia. Tämä tekee
yritysten toiminnasta usein muutosherkkää ja muutosherkkyys on erityisesti henki-
löstöään kehittäville yrityksille tärkeää. (Antila 2004,54-55)

Toimintaansa ja henkilöstöään kehittävien yritysten toiminta on refleksiivisyyden
ohella myös ns. proaktiivista. Proaktiivisesti toimivan yrityksen tavoite on vastata
ympäristön ja olosuhteiden muutosvaatimuksiin joustavasti, jopa ennakoivasti
(Uhmavaara ym., 2005, 6). Proaktiivisen toiminnan tunnuspiirteinä ovat henkilös-
tön vaikutusmahdollisuuksien ja toiminnan vastuun lisääntyminen (Antila 2004,
55). Vaikutusmahdollisuuksien lisääntyminen jakaa päätäntävaltaa ylemmiltä

tasoilta yksittäiselle työntekijälle ja paikallisille tiimeille. Vastuun lisääntyminen jakaa taas yrityksen tulosvastuuta alempien toimihenkilöiden ja työntekijöiden tietoisuuteen. Henkilöstön vaikutusmahdollisuus ja vastuu toiminnasta sekä palvelujen tai yrityksen toiminnan joustavuus muodostavat proaktiivisen toiminnan ytimen. Jotta proaktiivinen toimintatapa esim. asiakaspalveluyrityksissä toteutuisi, palvelua koskevat päätökset tehdään usein itsenäisesti, palvelutilanteessa, missä asiakkaan tarpeet tunnetaan parhaiten (Uhmavaara 2005, 6).

2.3 Proaktiivisen toiminnan vaikutus työntekijöiden työskentelyyn

Kun proaktiivisessa toiminnassa päätöksenteko viedään lähelle palvelutilanteita, alkaa eri tehtävissä työskenteleville yksittäisille työntekijöille ja tiimeille muodostua suorien asiakas- ja sidosryhmäkontaktien kautta työpaikan ulkopuolelle ulottuvia yhteydenpitoverkostoja. Näin yrityksen proaktiivinen toimintatapa vaikuttaa yksittäisen työntekijän kohdalla tiimi- ja sidosryhmätyöskentelyn sekä yrityksestä ulospäin suuntautuvan, asiakaskontaktien muodossa olevien yhteydenpitotilanteiden lisääntymiseen, jolloin työntekijän yhteydenpitoverkoston toimijamäärä suurenee (Antila 2004, 55).

Koettaessa vastuuta työstä, asiakkaista, töiden loppuunsaattamisesta, yrityksen sisäisestä asiakkuudesta jne., lisääntyy yhteyden pito yrityksen sidosryhmiin, asiakkaisiin ja omaan työyhteisön. Vastuu yksittäisellä työntekijällä omista töistä voimistuu ja esim. proaktiivisen yrityksen henkilökunta kaikissa henkilöstöryhmissä hoitaakin vapaa-ajallaan työasioitaan useammin, säännöllisemmin ja verrattuna muiden työpaikkojen henkilöstöön (Antila 2005, 135).

Työn luonteen ja siihen liittyvien toimintojen määrittely on avainasemassa lähdetäessä ratkomaan työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen ongelmia. Työn suoma autonomia sekä sen riippuvuus erilaisista rajoituksista ja vaikutusmahdollisuuksista jakaa työtehtäviä ja aloja itsenäisiin ja vähemmän itsenäisiin (Blom, Melin & Pöyriä, 2001, 141). Kun työntekijälle tulee enemmän päätäntävaltaa työn tekemi-

seen, riippuvuus rajoituksista vähenee ja työllä vaikuttamisen mahdollisuus lisääntyy, puhutaan työn polarisoitumisesta ja proaktiivisesta toimintatavasta (Blom yms. 2001 14, Antila 2004, 54). Blom on verrannut työn polarisoitumista tietotyöläisten, tietotekniikan käyttäjien ja muiden työntekijöiden välillä saaden selkeät tulokset tietotyöläisten työtehtävien voimakkaasta autonomian ja työssä koetun vaikutusvallan yhteydestä. (Blom yms. 2001, 141 -143).

2.4 Mobiili e-työ

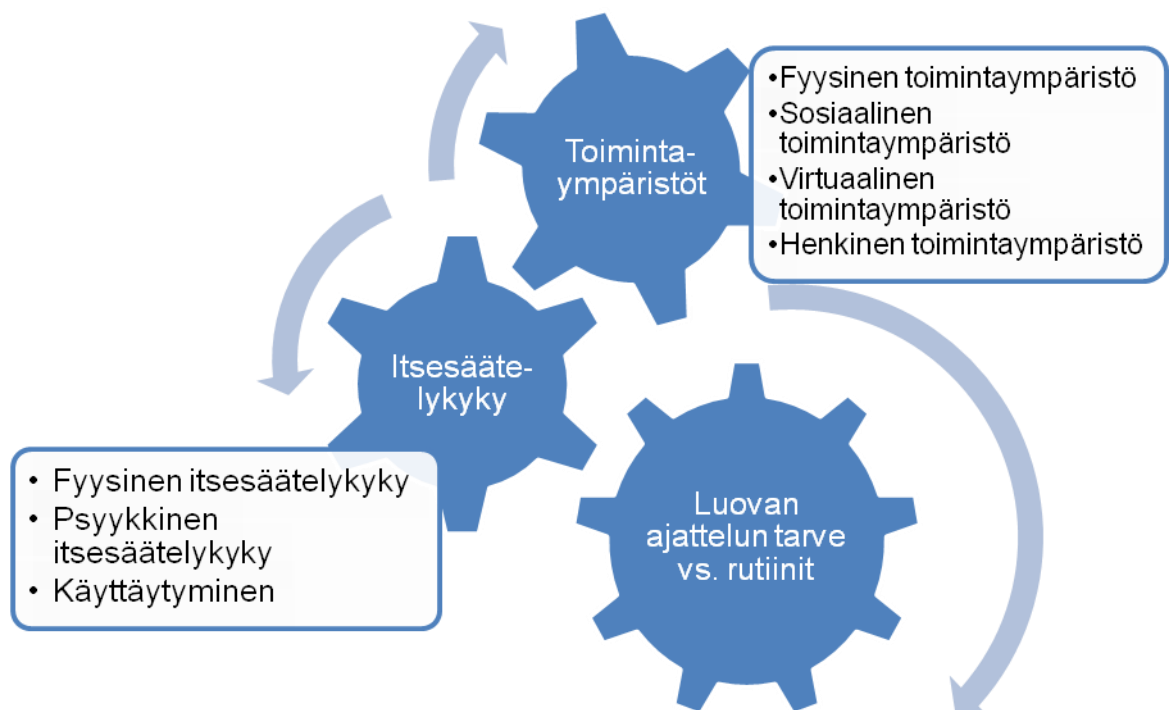
Työn tietointensoitumisen ohella työnteosta on tullut entisaikojä liikkuvampaa. Työelämässä liikkuminen voi koskea mm. yksilöä, tiimiä tai jopa koko yritystä. Mobiilin työn käsite kuvaa omalla tavallaan viimevuosikymmenten aikana tapahtunutta muutosta työelämässä koskien olemassa olleita ja uusia kehityksen tuomia liikkumisen tasoja.

Mobiili työ määritellään työksi, jossa työntekijät, tai työntekijöiden joukko liikkuu fyysisesti paikasta toiseen. Työskentely tapahtuu niin, että työntekijällä on varsinaisen työn suunnitteluun määritellyn työpaikan lisäksi yksi tai useita työpisteitä, ja liikkuminen tapahtuu erilaisten työntekopaikkojen välillä. Työnsuunnittelu voi tapahtua myös kotona. Lisäksi työnteossa käytetään erilaisissa tilanteissa matkustaessa tai työtehtävien aikana tieto – ja viestintäteknologiaa virtuaalisessa työtilassa kommunikointiin ja yhteistyöhön. (Hyrkkänen & Vartiainen 2005, 23-24)

Mobiilin työn käsitteen voi kiteyttää työntekijän liikkuvuuden kahdelle tasolle, jotka ovat työntekijän fyysinen ja virtuaalinen liikkuvuus (Hyrkkänen & Vartiainen 2005, 26). Fyysinen liikkuvuus määritellään viidellä eri tavalla riippuen siitä miten työntekijät käyttävät kiinteitä ja/tai liikkuvia työpisteitä työn tekemiseen. Etätyön (e-työ), eli sähköisen viestintä- ja yhteistyövälineistön tukeman tai sen avulla tehtävän työn osuus ratkaisee mobiilissa työssä virtuaalisen liikkumisen tasot, tuoden laajemman sosiaalisen näkökulman työnkuvan tarkasteluun. Mobiili e-työ rinnastetaankin ko-

toa tehtävän itsenäisen työn ja kotona tehtävän etätöyön kanssa etätöyön alalajiksi. (Hyrkkänen & Vartiainen 2005, 23-30.)

Mobiilin työn suorittamiseen vaikuttaa kolme erilaista työnvaativuutta kuvaavaa kokonaisuutta (Kuva 1, s 13). Näitä ovat mobiilin työn työtehtävien rutiininomaisuuden ja luovuuden vaihtelevuus, toimintaympäristön monimutkaisuus, sekä yksilön sisäisten toimintojen säätely. Toimintaympäristön monimutkaisuus muodostuu fyysisistä, virtuaalisista, sosiaalisista ja henkisistä yhteydenpitotiloista ja - tilanteista. Nämä asettavat työntekijän sisäisten toimintojen säätelylle psyykkisiä, fyysisiä ja behavioristisia (käyttäytyminen) vaatimuksia selviytyä työtehtävistä haluamallaan tavalla. Edellä mainitut tehtävien ja työympäristön monimutkaisuus käynnistävät yksilön sisäisen toimintojen säätelyn, jonka avulla työntekijälle syntyy itsensä, työympäristön ja työkohteen välille tietyt rajat ja suhteet. (Hyrkkänen & Vartiainen 2005, 42-46.)



Kuvio 1. Mobiilin työn vaativuuteen vaikuttavat tekijät. Kirjoittajan tulkinta Hyrkkäsen ja Vartiaisen esiintuomista mobiilin työn kuormittavuustekijöistä (2005, 42-46).

Mobiilin työn tekemisessä em. kompleksisuudesta johtuen ja työtehtävästä riippuen ajankäytön koordinoinnilla on merkittävä rooli työntekijän työhyvinvoinnin näkökulmasta. Mobiilissa työssä työn tekemiseen muodostuu usein ”työrupeamia”, jotka eivät noudata normityöaikaa, vaan työskentely on riippuvaista muista työhön liittyvistä asioista, kuten työyhteisön muut jäsenet tai asiakkaat. Mm. tämän vuoksi työtehtäviä hoidetaan aikaisin aamulla tai myöhään illalla ja joskus myös viikonloppuisin kotona. Työntekijät kokevat tämän tyyppisen jouston olevan työ- ja vapaa-ajan välillä kaksisuuntaista, joka edellyttää työntekijältä kykyä asettaa itselleen sääntöjä ja ajanhallinnan taitoa. (Hyrkkänen & Vartiainen 2005, 233)

3 YHTEISKUNTA, TYÖ, PERHE JA VAPAA-AIKA

Työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamista on mahdollista tarkastella monesta eri näkökulmasta. Moisio (2007) tarkastelee työn ja perhe-elämän yhteensovittamista työn muuttumisen ja perheen merkityksen pohjalta, kun taas toisessa samansuuntaisessa työteon ja perhe-elämän yhdistämisestä käsittelevässä tutkimuksessa on otettu lähestymissuunnaksi yksilö, ihmisen elämäнкаari, ja se kuinka yhteiskunnan ja poliittisten päätösten avulla voidaan vaikuttaa kokemuksiin työn ja perheen yhteensovittamisesta (Salmi 2004). Ryytikangas (2008) käy omassa teoksessaan läpi ihmisen onnellisuutta ja perehtyy tästä näkökulmasta työn ja vapaa-ajan merkitykseen.

3.1 Yksilön kokema tyytyväisyys elämään

Yksilön kokema tyytyväisyys on yksi lähestymisnäkökulma käsiteltäessä työhyvinvointia sekä työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen haasteita. Pystyäksemme tekemään tyydyttävällä tasolla töitä ja tunteaksemme olomme tyytyväiseksi/onnelliseksi, tarvitsemme elämäämme neljä erilaista elementtiä: työ, perhe, sosiaalinen elämä ja oma aika. Todellisessa elämässä näitä osa-alueita ei voi erottaa toisistaan vaan ne asettuvat henkilökohtaisesta sosiaalisesta tarpeesta, elämäntilanteesta, työpaikasta ja perhesuhteista riippuen enemmän tai vähemmän päällekkäin (Ryytikangas 2008, 42-44).

Yksilön kokemaa tyytyväisyyttä ja työn teon yhteyttä voidaan tarkastella mm. kuormittavuusmallin avulla. Kuormittavuuden mallin mukaan työstä aiheutuu ihmiselle hyvinvointiseuraamuksia, jotka vaikutusaikansa, kuormitustekijän voimallisuuden ja yksilön henkilökohtaisten säätelytekijöiden ja sosiaalisen tuen tarpeen vaikutuksesta ohjaavat hyvinvoinnin kokemusta hyvinvoinnin tai pahoinvoinnin suuntaan. Hyvinvoinnin positiiviset ja negatiiviset kokemukset heijastuvat työtyytyväisyyden lisäksi yleiseen hyvinvointiin. (Hyrkkänen & Vartiainen 2005, 33-42).

Yksilön kokemaa tyytyväisyyttä voidaan myös käydä läpi perinteisen Maslowin tarvehierarkian avulla. Tarvehierarkian merkitys työ- ja vapaa-ajan kehittämisessä konkretisoituu työmotivaation ylläpitoon ja siihen kuinka työelinkaaren aikana erilaiset motivaatioon liittyvät yksilölliset tarpeet vaikuttavat työnteon ja henkilökoh-
taisen elämän yhdistämiseen (Aarnikoivu 2010, 45-47). Työntekijän tarpeet ja odo-
tukset työ- ja vapaa-ajan yhdistämisestä, sekä se millaisia kokemuksia työntekijäl-
lä tästä on, vaikuttavat edellä mainitun onnellisuuden kautta työn mielekkyyteen ja
sitä kautta työhyvinvointiin.

3.2 Työ- ja vapaa-ajan yhteensovittaminen yhteiskunnan näkökulmasta

Salmi ja Lammi-Taskula (2004, 3) ovat sijoittaneet työn ja perheen yhteiskunnan saneleman työ- ja perhepolitiikan väliin. Tähän kokonaisuuteen vaikuttavat mm. ihmisten luoma arvomaailma, alueellinen kulttuuri, globaali/lokaali poliittinen kehi-
tys ja yritysten toimintaympäristöjen muutos. Näistä lähtökohdista tarkasteltaessa
työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen erilaisiin monitahoisiin ongelmiin törmätään,
kun puhutaan mm. mies- ja naisvaltaisten alojen erityispiirteistä, miehen ja naisen
vastuiden jaosta perhe-elämässä, yhteiskunnan suomien perhevapaiden käytöstä
tai erilaisten koti- tai työtehtävien edellyttämästä ajankäytöstä (Kinnunen yms.
2005, 259-261). Tästä näkökulmasta katsottuna työ- ja vapaa-ajan yhteensovitta-
miseen vaikuttaa tiiviisti sekä yhteiskunnassa vallitseva käsitys työn teosta ja siinä
samalla työnantajan suhtautuminen työn teettämiseen. Tämän kaiken myötä yh-
teiskunta ja työnantajat toimivat yleisen työhyvinvoinnin, työaikakäsityksen ja työn
muuttumisen muovaajina. (Salmi & Lammi-Taskula 2004,)

Yhteiskunnan ja erilaisten roolien kautta työhön kohdistuvasta vaikutuksesta ker-
too mm. se miten käsitys työn ja perheen vuorovaikutuksesta on muuttunut. Var-
haiset mallit kuvaavat työn ja perheen tai henkilön yksityiselämän erillisiksi elämän
osa-alueiksi joilla ei ole ollenkaan tai on positiivinen tai negatiivinen yhteys toisiin-
sa (Kinnunen 2005, 230-231). Nykyajan työn ja perheen vuorovaikutusmallit pa-
neutuvat työ- ja perheroolien saamaan vahvistukseen, rooleista syntyviin stressiti-

lanteisiin ja niiden yhteyteen sekä tästä kaikesta löytyvään yksilön kykyyn hallita työn ja perheen yhteensovittamista (Kinnunen 2005, 248).

4 TYÖHYVINVOINNIN OSA-ALUEET

Lainsäädännön ja poliittisten päätösten avulla selkeytetään työnantajan ja työntekijöiden vastuualueita. Yksilön ja yhteiskunnan näkökulmat ovat aikojen saatossa, palkkatyön lisääntyessä, tuoneet erilaisten työntekijöiden etuja ajavien edistysten kautta työhyvinvoinnilliset näkökulmat työn tekemiseen. Tämä työhön ja terveyteen liittyvä kokemus onkin laajentunut ja kehittynyt 1990-luvulla työmarkkinaosapuolten välillä tehdyssä tulosopimuksessa mainitusta TYKY (työkyky) termistä työhyvinvoinniksi, jota voidaan kutsua myös yksilön työssään kokemaksi tyytyväisyydeksi tai työn iloksi (Hyrkkänen & Vartiainen 2005, 33).

Työhyvinvointi voidaan määritellä osa-alueisiin, jossa työntekijän henkinen ja fyysinen hyvinvointi, osaaminen ja työyhteisön toimivuus muodostavat työn mielekkyyttä määrittelevän kokonaisuuden (Kuvio 2, s.19). Jokainen osa-alueista sisältää läheisesti työhön ja työskentelyyn liittyviä yksityiskohtaisempia osatekijöitä. Työ- ja vapaa-ajan tasapaino on työhyvinvoinnin kokonaisuudessa yksi osatekijä, jolla on merkitystä työntekijän henkisen hyvinvoinnin kohdalla.

Kuviosta 2 on myös nähtävissä millä työhyvinvoinnin osa-alueilla ihmiseen ja sen persoonallisuuteen liittyvät ominaisuudet vaikuttavat. Huolehtiessaan esim. hyvästä fyysisestä kunnosta, ihminen suurella todennäköisyydellä edistää omaa fyysistä työhyvinvointia, samoin kuin avoin suhtautuminen helpottaa uusien työhön liittyvien asioiden omaksumista ja työn hallinnan, osaamisen kokemus voimistuu.



Kuva 2. Työhyvinvointiin vaikuttavat osa-alueet (Eläkevakuutusyhtiö Tapiola, Työhyvinvointipalvelut 2010)

4.1 Työhyvinvointia koskevat lait ja fyysinen työhyvinvointi

Työhyvinvoinnin perusta on työsuojelulaissa, joka asettaa kehykset työn fyysisille, terveydellisille sekä henkisille rasitteille (L 738/2002). Työterveyshuoltolaki (L 1383/2001) velvoittaa työnantajan järjestämään työterveyshuollon työntekijöilleen ja yhteistoimin edistämään työntekijän sekä työterveyshuollon kanssa työhön liitty-

vien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä, työn ja työympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta, työntekijöiden terveyttä sekä työ- ja toimintakykyä työuran eri vaiheissa sekä työyhteisön toimintaa.

Työ- ja toimintakyky pitää sisällään fyysisen-, henkisen ja sosiaalisen toiminnan edellytykset (Kinnunen 2005, 348). Työympäristön työturvallisuus ja fyysinen työkuunto liittyvät työn aiheuttamaan stressiin. Edellä mainituilla työsuojelu- ja työterveyslakien avulla voidaan suhteellisen yksityiskohtaisesti vaikuttaa erilaisiin työtehtävistä tai – tilanteista löytyviin epäkohtiin, joissa vaarantuu fyysinen työkyky tai työturvallisuus. Perinteinen lääketiede määrittelee työkyvyn fysiologiaan perustuvaksi, jossa työntekijän sairaudet tai sairastamattomuus määrittelee suurelta osin työkykyä (Kinnunen 2005, 347), ja näin ollen se sopii suhteellisen hyvin käytettäväksi määritettäessä fyysistä työkykyä ja säädettäessä lakeja aiheesta.

Käytännön tasolla työnantajat huolehtivat fyysisestä työhyvinvoinnista kiinnittämällä huomiota työn fyysiseen kuormittavuuteen ja erilaisiin ympäristöriskeihin. Tämän lisäksi työnantajat ovat alkaneet tukemaan työntekijöiden omatoimista fyysisen työkyvyn ylläpitämistä erilaisien kannustimien avulla. Suomen kuntoliikuntaliiton Työpaikkaliikunta barometrin mukaan 84% työnantajista tukee työntekijöidensä liikuntaharrastuksia pääsääntöisesti työvireyden ylläpitotarkoituksessa (Koivu, Savola & Pehkonen 2009, 6). Erilaisten kuntoutuskäytäntöjen kautta taas pyritään vaikuttamaan kokonaisvaltaisemmin työntekijän toiminta- ja työkyvyn ylläpitoon: fyysisen työkyvyn lisäksi pyritään ohjaamaan työntekijän elämänhallintaa ja sosiaalista kehitystä, jos työkyvyn eri osa-alueissa on havaittavissa heikkenemistä (Kinnunen 2005, 346)

4.2 Henkinen työhyvinvointi

Henkistä työhyvinvointia on, kun työntekijä tulee mielellään töihin, hänen ammattitaitoaan arvostetaan ja hän saa siitä palautetta, työtehtävät ovat mielenkiintoisia, riittävän haastavia ja työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa työpaikkansa asioi-

hin osana työyhteisöä. Työpaikan henkisestä työhyvinvoinnista ovat vastuussa jokainen työntekijä yksilönä, tiimit, osastot ja sitä kautta koko työyhteisö mukaan lukien esimiehet ja johto. (Klemelä, R. 2006, 8)

Henkisen työhyvinvoinnin ja työn mielekkyyden on todettu vaikuttavan työn tekemiseen ja työvireeseen (Ryytikangas 2008,42). Henkisen työhyvinvoinnin tilan kartoittaminen on haasteellista ja paljastaa lääketieteellisestä työkyvyn määrittämismallista puutteita. Työkykyä tarkasteltaessa tasapainomallilla, jossa työntekijän voimavarat ja työn välinen yhteys tulee olla tasapainossa, päästään jo lähemmäs niitä henkisen työkyvyn osa-alueita, joihin ei lääketieteellisillä tutkimuksilla päästä. Nykyaikana työn muutos edellyttää kuitenkin vielä laajempaa ymmärrystä työn vaikutuksista. Integroidussa työkyvyn määrittämismallissa pyritään huomioimaan työympäristön, yhteisön ja yksilön muodostama systeemi sekä nykyaikaan liittyvät työelämän muutokset. Näiden pohjalta tapahtuu työhyvinvointia ja työkykyä koskeva arviointi, ja samalla henkinen työhyvinvointi tulee huomioitua kokonaisvaltaisesti. (Kinnunen 2005, 347)

Henkisen työhyvinvoinnin yhteydessä voidaan puhua myös työn mielekkyydestä tai työn imusta. Mm. liikkuvaa työtä tekevien työntekijöiden kompleksisen työnku-
van aiheuttama työkuormitus (mm. työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen vaikeudet) kompensoitui työnvetovoimatekijöillä (haasteellisuudella ja mielenkiintoisuudella) ja heidän nähtiin kokevan ”työn imua”, työn mielekkyyden koemusta, joka edellyttää tarmokasta työtötta ja uppoutumista työhön (Hyrkkänen & Vartiainen 2005, 33, 36, 221-222). Jos taas työntekijällä voimavarat jakautuvat epätasaisesti työ- ja perhe-elämän kesken aiheuttaen innottomuutta työhön ja työ- ja vapaa-ajan välille ristiriitaa, kohottaa se sairaus poissaolojen riskiä vaarantaen pitkään jatkuessaan myös psyykkisen ja yleisen hyvinvoinnin (Väänänen, Toivanen & Vahtera 2007, 104).

Henkisen työhyvinvoinnin kehittäminen on haasteellista, koska tarkastelukohteina ovat psykososiaaliset toimintaympäristöt ja usein niitä mitataan subjektiivisesti, työntekijän henkilökohtaiset kokemukset ja tuntemukset huomioon ottaen (Kinnu-

nen 2005, 14-15, Soini ym. 2005, 11). Koska koemme, tunnemme ja reagoimme asioihin yksilöinä, jää työn psyykkisen kuormituksen arviointi helposti vaille huomiota (Pääkkönen, Rantanen & Uitti, 2006, 50). Myös työelämän muutokset; kuten aikaan sitoutumattomuus, työn mobiilius ja proaktiivisuus, asettavat henkisen työhyvinvoinnin tutkimukselle omat haasteensa subjektiivisten haasteiden lisäksi. On oletettavaa, että kun työelämän toimintaympäristön muuttuminen monimutkaiseksi erilaisilla tasoilla lisää työelämän haasteita, on työhyvinvointitutkimuksen vaikea saada riittävän tarkkaa tietoa mobiilin työn työnkuvasta. Näin myös mobiilin työn vaikutuksesta työhyvinvointiin on vain vähän tietoa (Hyrkkänen & Vartiainen 2005, 32 ja 50).

4.3 Työhyvinvointi ja työyhteisö

Työyhteisön merkitys motivoivana, kannustavana ja vastuullista ilmapiiriä tukevana kokonaisuutena on osa työhyvinvointia. Työyhteisön merkitys nousee esiin kehitettäessä työntekoon liittyviä työjärjestelyjä, johtamista ja esimiestyöskentelyä sekä viestinnän ja vuorovaikutuksen taitoja. Kaikki tämä perustuu kuitenkin johdon, esimiesten ja työntekijöiden yhteistyöhön ja siihen että erilaisista työyhteisöön liittyvistä ongelmista uskalletaan puhua (Parkkinen 2009 [viitattu 23.12.2010]).

Työhyvinvoinnin kannalta johtaminen ja erityisesti esimiestyöskentely vaikuttavat työilmapiiriin (Ristikangas, Aaltonen & Pitkänen 2008, 24). Hyvien esimiestaitojen avain on kyky huomioida tasapuolisesti työntekijöitä, niin että heillä on mahdollisuus vaikuttaa työhönsä (Suutarinen ja Vesterinen 2010, 111) ja että he pystyvät huomioimaan työntekijän yksilölliset tarpeet ja kyvyt työnteossa (Lipsanen & Vilhu 1991, 58). Työn muuttumisen, uusien työaika- ja -paikkajärjestelyjen myötä esimiehillä yhteys työntekijöihin saattaa fyysisesti heiketä ja haasteiksi nousevat ajan, tiimien ja verkostojen johtaminen, samalla kun tulisi huomioida erilaisten ”toimitilojen” (lentokentät, hotellit, matkojenpituudet) merkitys työhyvinvoinnissa (Hyrkkänen & Vartiainen 2008, 213).

Työyhteisö ei ole kuitenkaan toimiva ainoastaan toimivan esimiestyöskentelyn avulla. Siinä missä esimiehen tulee kehittää esimiestaitojaan, tulisi myös työntekijän pyrkiä kehittämään yhteistyö- ja alaistaitojaan. Vastavuoroisuus edellyttää näiden kahden työntekijäryhmän vuorovaikutusta ja hyviä työyhteisötaitoja. Hyviin työyhteisötaitoihin liittyy yhteisesti sovittujen pelisääntöjen noudattamisen lisäksi työntekijän ja esimiehen kyky puhua rakentavasti erilaisista työyhteisöä koskevista asioista. Työyhteisön merkitys työhyvinvoinnin osa-alueena riippuukin paljon siitä millainen viestintäkuultuuri ja miten työyhteisötaidot ovat kehittyneet kaikilla työntekijöillä. (Suutarinen & Vesterinen 2010, 111-115)

4.4 Työhyvinvointia osaamisesta

Työnteossa osaaminen liittyy työntekijän ammattitaitoon. Ammattitaito on kykyä hallita työprosessi erilaisissa tilanteissa (Aarnikoivu 2010, 64-65). Osaaminen pitääkin sisällään ammatillisen tiedon lisäksi taidon ja halun kehittyä työssään (Viitala 2005, 115) yhteistyötä tekevänä työntekijänä (Aarnikoivu 2010, 64). Työhyvinvoinnin näkökulmasta oleellista osaamisen kohdalla on, että ihminen kokee osaavansa työnsä. Työntekijän työhön kohdistuvat odotukset ja epäily omaa osaamistaan kohtaan voivat aiheuttaa ristiriitaisia tunteita ja stressin tunteen (Hakanen, Ahola, Härmä, Kukkonen & Sallinen 2009, 108-109).

Koska osaaminen voidaan jakaa tietoon, taitoon ja työskentely / kehittymisen haluun, olisi hyvä, että työnantaja pystyisi tukemaan näitä kaikkia ammattitaidon osa-alueita. Henkilöstön koulutusta ja osaamisen tukemista helpottaa, jos työnantaja on määritellyt erilaisissa työtehtävissä tarvittavia taitoja ja tietoja, ja tuntee työntekijöidensä työskentelyä tai oppimista ohjaavat motiivit. Työnantaja voi tarjota ammattitaitoon tarvittavan teoriatiedon ja joka työnteon kautta muuttuu käytännön tiedoksi. Ajan kuluessa tieto muuttuu kokemuseräiseksi tiedoksi, josta syntyy työn hallinnan kokemus. (Viitala 2005, 120-138)

Edellä ei ole jaoteltu tietoa tai osaamista ammattitietouteen, sosiaalisiin kykyihin tai esim. työn hallintaan liittyvään osaamiseen. Tämä johtuu siitä, että ammattitaito ei koostu yksittäisen tehtävän tai tiedon, vaan kokonaisuuden hallinnasta. On tärkeää, että osaamista tuetaan mahdollisimman monipuolisesti ja työntekijöiden tarpeet huomioon ottaen. Työnantajan tarjoamien työtehtävien vaativuus ja työntekijän kokemus työn haastavuudesta ja omasta osaamisesta ovat tasapainossa.

5 ASIAKASPALVELUTYÖN MERKITYS JALOSTUSNEUVOJAN TYÖSSÄ

Jalostusneuvojan työn kuvaan liittyvää tekijää, asiakaspalvelua, ja sen merkitystä jalostusneuvojan työssä, on paikallaan käydä hieman läpi. Asiakaspalvelun lähtökohtana on tuotettu tavara tai toiminta, josta asiakas kokee saavansa lisäarvoa (Lehtinen 2004, 16). Neuvonta-alalla asiakaspalvelua voisi luonnehtia myös tietotaidoksi, joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa, ja asiakassuhteen, jossa hallitaan koko asiakaskohtaisesti räätälöity toiminta (Lehtinen 2004, 17). Faban kotisivuilla (Toimintapolitiikka [viitattu 18.4.2010]) organisaation toiminta-ajatus perustuu mm. jäsenten ja asiakkaiden tarpeiden tunnistamiseen, ja sen tavoitteena on turvata kotieläinjalostuksen jatkuminen ja kehittyminen tulevaisuudessa, niin että asiakkaat voivat tuntea saavansa lisäarvoa käyttämistään palveluista. Tavoitteena on, että toimintaympäristön muutoksesta asiakkaalle koituva tilanne pystytään ennakoimaan ja tarjoamaan asiakkaan sopeutumista helpottavia palveluja.

5.1 Asiakassuhteen lujuus

Asiakaspalveluun liittyvät arvot, joihin asiakkuus perustuu sekä asiakassuhteen lujuus. Asiakassuhteen lujuutta ja asiakasuskollisuutta voidaan tarkastella mm. palvelun ostokäyttämisen ja tunneperäisen sitoutumisen näkökulmista (Lämsä & Uusitalo 2003, 69). Ostokäyttämisen perusteella asiakkaat voivat jakautua hintakeskeisiin, rajoituksellisiin tai tunteella sitoutuneisiin asiakkaisiin (Lehtinen 2004, 26). Faba Jalostuksella ja heidän asiakkailleen on pitkä yhteistyö ja historia takanaan, joka pohjautuu keinosiemennys- ja jalostusorganisaatioiden luomaan valtakunnalliseen jalostusohjelmaan. Tässä on piirteitä sekä tunnesitoutumisesta, mutta myös rajoituksellisesta sitoutumisesta, koska jalostussektorilla on tähän mennessä ollut valtakunnallisen jalostusorganisaation lisäksi varsin vähän palveluntarjoajia.

Tunnepohjalta sitoutunut asiakas kokee asiakassuhteen sosiaalisesti arvokkaaksi ja tasa-arvoiseksi, pitkäaikainen yhteistyö tukee turvallisuuden ja asiakkuuden sopivuuden tunnetta ja näin palvelu tuntuu parhaalta mahdolliselta. Tunteen osuutta Faban ja asiakkaiden välillä on voinut vahvistaa maataloilla sukupolvilta seuraaville ”periytyvät” toimintatavat. Ostokäyttäytymisen rajoittuminen on taas syntynyt puuttuvien kilpailijoiden vuoksi. Rajoittuneessa ostokäyttäytymisessä säätelevinä tekijöinä ovat kilpailutilanteen puuttuminen tai että asiakas on tehnyt määräaikaisten sopimuksen palvelun tuottajan kanssa. (Lehtinen 2004, 26-27)

Asiakasnäkökulmasta toimintaansa kehittävän organisaation tai yrityksen kannalta tavoitteena olisi aina pyrkimys lujaan, tunneperusteiseen asiakassuhteeseen (Lehtinen 2004, 26-27). Kilpailutilanteen korostuessa asiakkaasta saatetaan pitää kiinni lähtemällä hintakilpailuun tai solmimalla määräaikaisten sopimuksia asiakkaiden kanssa. Tämä vaikuttaa kuitenkin herkästi yrityksen toimintaan, ja toiminnan kehittyminen sekä asiakkaan että yrityksen näkökulmasta heikkenee. Näin ollen asiakassuhteen perustuessa asiakkaan tunteeseen ”käytän itselleni parasta ja sopivinta palvelua” on tuloksena asiakkaan ja yrityksen kumppanuus, josta kumpikin hyötyvät ja pystyvät tämän tuloksena kehittymään. (Uusitalo-Lämsä 2003, 70-71).

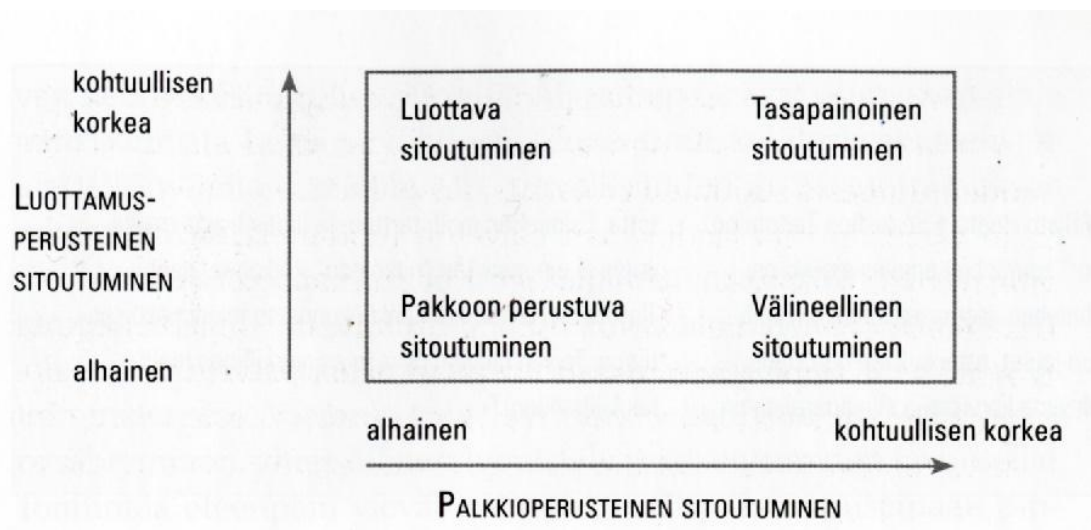
5.2 Työntekijän sitoutuminen työhönsä

Tunneperusteisen asiakassuhteen kautta lähestytään jalostusneuvojan työn keskeistä piirrettä, joka tekee työstä työntekijän näkökulmasta sitouttavaa. Lujan asiakassuhteen taustalta löytyy asiakkaan henkilökohtainen tarve muodostaa asiakassuhde. Jotta asiakassuhteesta tulisi toimiva, pitää myös yrityksen kokea saavana hyötyä asiakassuhteesta, eli asiakassuhteen tulee olla molemmin puoleinen. Asiakassuhteen rakentumiseen vaikuttavat asiakkaan aikaisemmat kokemukset vastaavanlaisista palveluista ja niiden perusteella muodostuvat tulevaisuuden odotukset. Tunneperäiset ja psykologiset elementit vaikuttavat palvelutilanteissa täyttämällä asiakassuhteen luottamuksen, vastavuoroisuuden, empatian ja uskollisuuden tarpeet. (Lämsä & Uusitalo 2003, 74-75)

Faban jalostusneuvojilla ja seminologeilla työnteke keskittyy päivittäin useisiin asiakaskontakteihin oman alueen pitkäaikaisten asiakkaiden kesken. He ovat yrityksen ns. kontaktihenkilöitä, joilla on kokemus asiakkaiden erilaisuudesta ja erilaisista palvelutilanteista (Lahtinen & Isoviita 2001,45). Näillä työntekijöillä Tämän tyyppisessä työssä, työssä jossa työnantaja toimii lähinnä työnteon mahdollistajana ja työyhteisö taustalla toimivana tukiverkkona, muodostuu sitoutumisen tunne sekä asiakkaisiin että työnantajaan. Sitoutumisen voimakkuus ja sitoutumisen tasapaino työnantajan ja asiakkaan välillä on tärkeää työntekijälle ja hänen työssään kehittymiselle. (Lämsä & Uusitalo 2003, 156).

Sitoutuminen työhön on psykologinen kytkös ihmisen ja työn välillä. Se on työntekijän kokemus työstä, ”sisäinen innostus”, joka ilmenee siinä, että hän tuntee siitä vastuuta ja haluaa kehittyä siinä. Erilaisissa konsultointi- ja neuvontapalvelutehtävissä työhön muodostuva sitoutuminen tapahtuu usein asiakkuuksien kautta. Tämän tyyppisessä sitoutumisessa työntekijä oppii tuntemaan asiakkaansa elämää ja tarpeita, ja asiakkuudesta tulee henkilökohtainen. (Lämsä & Uusitalo 2003, 156)

Työntekijän sitoutuminen työnantajaansa ja luottamuksen tunne asiakkaan ja työntekijän välillä tuovat työntekoon myös moraalisia ja tunneperäisiä aineksia (Lämsä & Uusitalo 2003, 158). Moraalisesti vastuuta tunteva jalostusneuvoja kokee olevansa työnsä kautta vastuussa asiakkaidensa tulonlähteestä; karjasta, mutta on itselleen ja työnantajalleen vastuussa myös maineestaan ja ammattitaidostaan. Tunnesitoutuminen työhön saa vahvistusta onnistumisten kautta, ja siitä että työntekijää sekä hänen tekemäänsä työtä kunnioitetaan ja siitä annetaan palautetta (Lämsä & Uusitalo 2003, 158). Sivulla 28 olevassa kuviossa (Kuvio 3) on kuvattu na palkkioon ja luottamukseen perustuva sitoutuminen. Jalostusneuvojan työssä sitoutuminen ja tyytyväisyys työhön muodostuvat sekä asiakkaan että työnantajan kautta. Asiakkailta ansaittu luottamus ja työnantajan maksama palkka eivät kata kokonaisuutta, jotta sitoutuminen olisi tasapainossa. Myös työnantajalta tulisi saada arvostusta ja luottamusta vahvistavaa palautetta omista työsuorituksista ja asiakkaiden palaute palvelun hinnasta ja sen tuomasta hyödystä vahvistaa palkkioon perustuvaa sitoutumista.



Kuvio 3. Työntekijän sitoutumisen luonteen kuvaus (Lämsä ja Uusitalo 2003, 157)

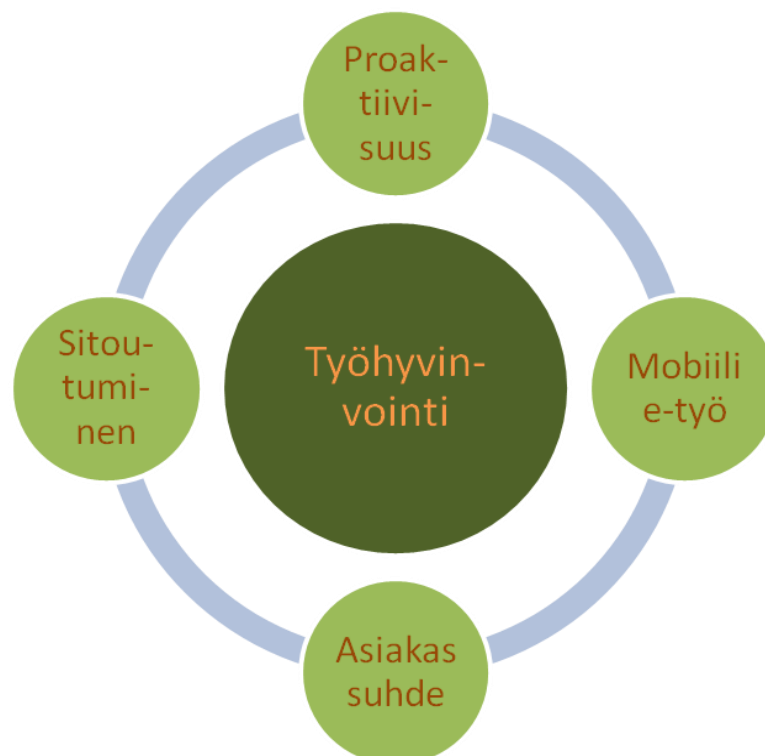
5.3 Jalostusneuvojen työnkuvan vaikutus työhyvinvointiin

Edellä on käyty läpi tämän päivän työnkuvaa ja työhyvinvoinnin eri osa-alueita. Nykyaikaan liittyvällä työn muutoksella ja siitä syntyvillä työn hallintaan liittyvien vaatimusten muutoksilla on suuri merkitys jalostusneuvojan työssä. Muutama vuosikymmen sitten ko. työtehtävällä oli erilainen merkitys maataloudessa. Tuolloin työn ydin oli jalostusneuvojalla hallinnassa ollut tieto, joka suurelta osin määritteli neuvojan ammattitaidon. Nykypäivänä tiedon löytäminen on helpompaa kuin ennen, ja tämän hyödyn karjanomistajat osaavat käyttää hyväkseen. Karjanomistajat ovat valveutunutta ammattikuntaa siltä osin, että he etsivät ja soveltavat uutta tietoa omassa työssään. Tämä johtuu paljon myös maatilojen talouteen ja tuotantoon kohdistuneista vaatimuksista, jotka ovat muuttaneet suomalaista maataloutta Euroopan yhteisöön liittymisen jälkeen.

Jalostusneuvonnassa työtehtävien vaatimukset ovat siis muuttuneet. Tiedon rinnalle merkittäväksi tekijäksi jalostusneuvojan työnkuvassa on noussut asiakas-

palvelutyö. Asiakaspalvelutyöhön liittyvät ominaisuudet, asiakkaiden palveleminen ja markkinointi, mielletään konkreettisesti kaupan alan työtehtäviin. Näitä taitoja tarvitaan kuitenkin neuvonta työssä, jotta työ sujuisi ja olisi mielekästä. Erityisen tärkeäksi asiakaspalvelutyön hallinta muodostuu työntekijän oman osaamisen ja ammattitaidon kokemisen kohdalla.

Alla olevassa kuviossa 4 on esitetty, miten jalostusneuvojan työssä neljä työn kuvaan liittyvää erityispiirrettä vaikuttavat työhyvinvointiin. Työntekijäkentän toimessaan erillään omilla työalueillaan työn proaktiivisen toiminnan merkitys korostuu ja työtehtävät perustuvat asiakastiloilla liikkumiseen ja nykyaikaisten viestintävälineiden käyttöön. Asiakkaiden ja pitkäaikaisten asiakkuuksien hoitaminen edellyttää sitoutumista työtehtävään. Sitoutuminen kärsii, jos työntekijä kokee osaamisensa tai ammattitaitonsa olevan vajaa, ja työntekijä voi kokea työhyvinvoinnin heikkenevän osaamisen ja henkisen työhyvinvoinnin osalta.



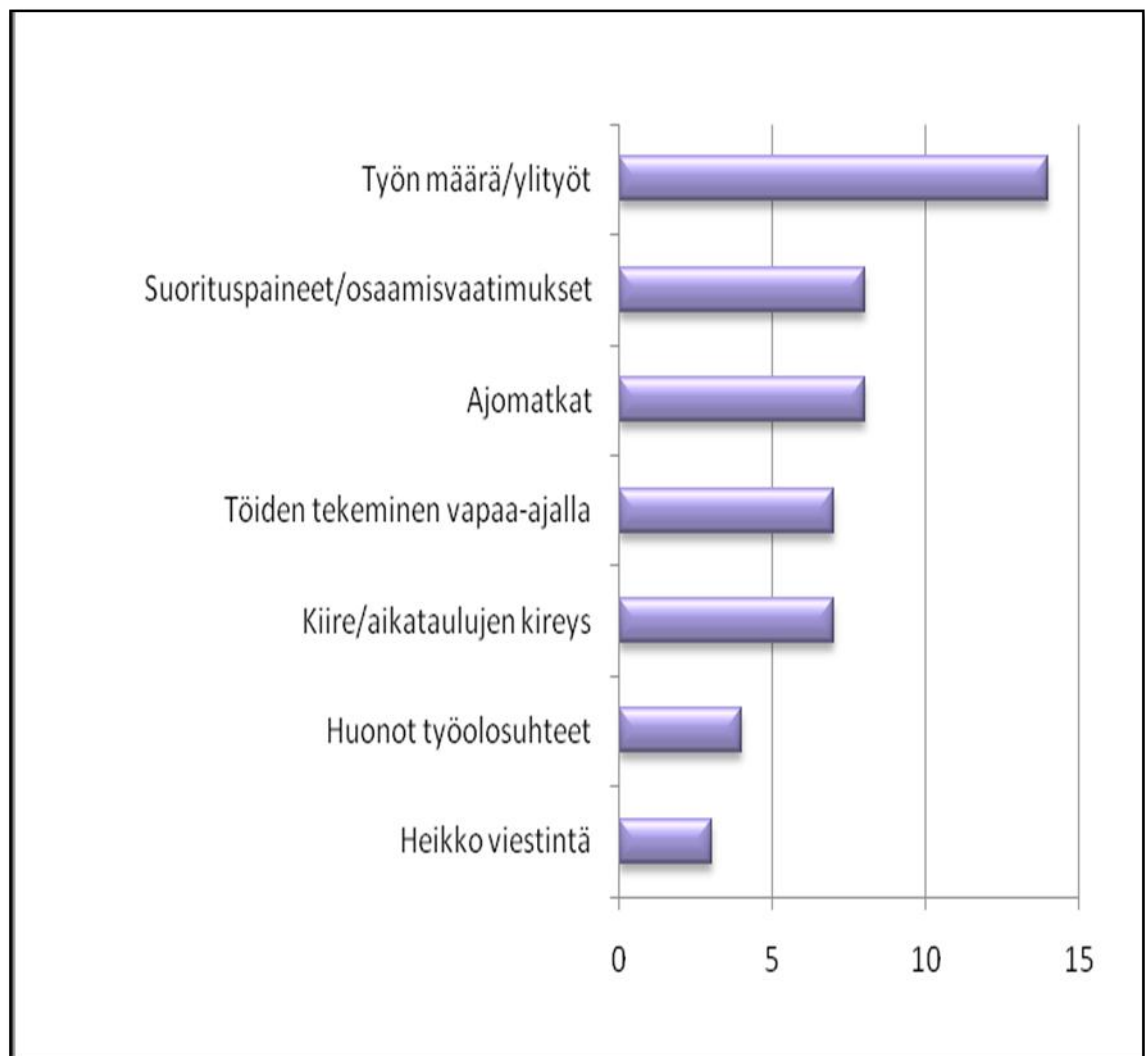
Kuvio 4. Jalostusneuvojan työhyvinvointiin vaikuttavat työn erityispiirteet.

5.4 Jalostusneuvojen työhyvinvointi vuosina 2007 ja 2010

Faba Jalostuksen henkilöstölle on tehty vuonna 2007 työhyvinvointikysely, joissa on mitattu eri työhyvinvoinnin osa-alueiden tasoa. Neljä työhyvinvointiin liittyvää osa-aluetta olivat henkinen ja fyysinen työhyvinvointi, työyhteisö ja osaaminen. Vuonna 2007 Faba Jalostuksen henkilöstölle tehdyssä työhyvinvointikyselyssä kentällä toimivien jalostusneuvojen työhyvinvoinnin tulokset osoittivat, että työn vahvuuksiksi jalostusneuvojat kokivat mm. oman hallinnan mahdollisuuden työssä, työn mielekkyyden ja palkitsevuuden. Kehittämiskohteeksi kaikissa neljässä kenttä tiimissä jalostusneuvojat kokivat työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen.

Kehityskohde määriteltiin kyselyssä siten, että osa-alueet, joiden vastausten keskiarvo (arvosteluasteikolla 1-5) jäi alle kolmen, olivat kehityskohteita. Kentällä toimivien neljän jalostusneuvojista koostuvan tiimien antamat keskiarvot vaihtelivat työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen osalta 2,25 ja 2,75 välillä, kokomaan nautalinjan kenttätiimin vastausten keskiarvon ollessa 2,43.

Faba Jalostuksen fuusioituttua Faba Palvelun (valtakunnallinen keinosiemennesyhtiö) kanssa vuoden 2009 syksyllä, TYKES- rahoituksen turvin teetettiin uudelle organisaatiolle työhyvinvointikysely keväällä 2010, jonka vastaukset kokosi TJS – opintokeskus. Myös näissä vastauksissa toistuivat aikaisempina vuosina esiinnousseet jalostusneuvojen työtä koskevat vahvuustekijät ja kehityskohteet (Kuvio 5, s. 31). Vahvuuksiksi jalostusneuvojat kokivat mukavat työkaverit ja esimiehen arvostuksen, sekä työn luonteen, joka todennäköisesti tarkoittaa itsenäistä työn hallintaa ja tiivistä asiakastyöskentelyä. Kuormittavia tekijöitä olivat kyselyn mukaan ylityöt, töiden tekeminen vapaa-ajalla, töiden aikataulutusta tai ajomatkat.



Kuvio 5 Jalostusneuvojen vastaukset kappaleittain jokaista työn kuormittavuustekijää kohden (Johanna Miettinen TJS-Opintokeskus, 2010)

5.5 Kehittämiskohteesta tutkimukseksi

Vuosien 2007 ja 2010 aikana tehtyjen työhyvinvointikyselyjen kehittämiskohteiden perusteella työ- ja vapaa-ajan yhteensovittaminen on haasteellista jalostusneuvojan työssä, työn mielenkiintoisuudesta, työyhteisön tuesta ja työn palkitsevuudesta huolimatta. Kehittämiskohteena työ- ja vapaa-ajan yhteensovittaminen liittyy henkisen työhyvinvoinnin osa-alueeseen ja sitä kautta erityisesti työssä jaksamiseen.

Työturvallisuuslaissa edellytetään työnantajan kiinnittävän huomiota työntekijöiden terveyttä vaarantaviin epäkohtiin, ja tekevän selvitystyötä epäkohtien poistamiseksi, vaaran välttämiseksi tai vähentämiseksi (L 738/2002).

Työturvallisuuslain lähtökohdista tämä tutkimus on yksi osa sitä toimintaa, jonka avulla Faba pystyy parantamaan työntekijöidensä työturvallisuutta. Jalostusneuvojen työtehtäviin liittyviin tekijöihin perehtymällä saadaan selvärajaisemmiksi ne tilanteet, jotka vaikuttavat työ- ja vapaa-ajan rajan hämärtymiseen. Samalla on mahdollista selvittää erialisia syy-yhteyksiä työhön liittyvien tekijöiden kesken, ja näin saada tutkimukseen perustuva kokonaiskuva työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen haasteista.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää:

- Minkälaisia ovat ne tilanteet, joissa jalostusneuvojat kokevat työ- ja vapaa-ajan rajan hämärtyvän?

Organisaation kehittämistyön kannalta ovat myös tärkeitä ne toimenpiteet, joiden avulla kokemusta työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisesta voidaan muuttaa:

- Millaisena työntekijä kokee oman roolinsa ja omat vaikutusmahdollisuudet työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen kehittämisessä?
- Millaisena työntekijä kokee työnantajan roolin ja työnantajan vaikutusmahdollisuudet työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen kehittämisessä?

6 TUTKIMUKSEN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS

6.1 Tutkimusmenetelmä

Tässä tutkimuksessa on käytetty laadullista tutkimusmenetelmää. Tutkimusmenetelmän valintaan vaikutti tutkimusaihe, josta haluttiin saada syvällistä tietoa. Etsittäessä tutkimuksen avulla kokonaisvaltaista ja syvällistä tietoa, tutkittavan aiheen ja siihen vaikuttavien asioiden syy-seuraussuhteiden merkitykset nousevat tärkeiksi analysointi kohteiksi. Laadullisen tutkimustavan mahdollisuus vastausten täsmentämiseen, haastattelukysymysten kysymysjärjestyksen vaihtamiseen, tutkimuskadon välttämiseen ja vastaajien omakohtaisten kokemusten keräämiseen antaa syvää tietoa aiheeseen liittyvistä työympäristön sosiaalisista kytköksistä ja päällekkäisyyksistä (Metsämuuronen 2008, 39).

Tutkimuksessa on edetty kvalitatiivisen puoliavoimen teemahaastatteluperiaatteen mukaan. Aiheena työ- ja vapaa-ajan yhteensovittaminen on laaja sen kontekstisidonnaisuudesta johtuen. Tutkimuksen teemoittamisen avulla on ollut tarkoituksena selvittää miltä osin työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen ongelmat kumpuavat oletetuista jalostusneuvojan työnkuvan erityispiirteistä. Teemoituksen ja haastattelujen yhteydessä on pyritty käyttämään hyväksi ainakin seuraavia kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän etuja: yleistysten salliminen, sosiaalisten totuuksien monimutkaisuuden ja sisäkkäisyyden huomioiminen ja tutkimuksen toiminnallinen lähtökohta (Metsämuuronen 2008, 17).

6.2 Rajaus

Tässä tutkimuksessa työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamista käsitellään kenttätyötä tekevän neuvojan työhyvinvoinnin näkökulmasta. Näin tutkimuksen ulkopuolelle rajautuu Faba Palvelun toimistotyöntekijä- ja esimiesnäkökulmat sekä organisaati-

on johdon näkökulma. Perusteet näiden näkökulmien poisrajaamiseen selittyvät työnkuvien erilaisuudella.

Monissa lähdeeteoksissa esiinnoussut, mutta tässä työssä työn taustatietojen kohdalla poisrajattu aihe oli työn ja perheen yhdistäminen. Perheen ja työn yhdistämistä on tutkittu yleisesti hyvin paljon ja se liittyy voimakkaasti nykyajan työnteeseen. Perheen ja työnteon yhteensovittamisessa vaikuttavat voimakkaasti läheisten hoitoon liittyvät kysymykset ja kotitöiden jako, sekä näiden seurauksena miehen ja naisen roolit perheessä. Koska tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kuitenkin selvittää työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamista jalostusneuvojan työssä, olisi perheen vaikutuksen huomioiminen mahdollisesti hajottanut työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen tutkimista entisestään. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada monipuolista tietoa itse jalostusneuvojan työnkuvasta ja työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisesta. Näin saatu tieto olisi kohdennettavissa juuri jalostusneuvojan työkehittämiseen.

6.3 Aineiston keruu

Tutkimusta varten valittiin 16 jalostusneuvojaa, joilta pyydettiin sähköpostitse haastattelu lupaa. He edustivat mahdollisimman laajataustaista työntekijäjoukkoa siviilisäädyn, perhesuhteiden, iän, työvuosien ja työtehtävien suhteen. Valintaperusteena oli myös, että haastateltava työntekijä oli tehnyt vähintään vuoden jalostusneuvojan töitä ja että hänellä oli kokopäivätyö. Kun jalostusneuvojille esiteltiin tutkimusaihe, tutkimustapa ja aineiston keruumenetelmä, sekä luottamuksellisuus näkökulmat, kymmenen jalostusneuvojaa vastasi suostuvansa haastateltavaksi. Heistä haastateltiin yhdeksän työntekijää, koska jo seitsemännän haastateltavan kohdalla haastatteluissa ei tullut ilmi enää mitään uutta.

Haastatteluihin kului aikaa 1-2 tuntia haastateltavaa kohti ja haastattelut tehtiin yksilöhaastatteluina, jotta yksilön suoja säilyisi haastattelutilanteessa. Keskustelutilanteet nauhoitettiin vapaata keskustelua helpottamaan ja analysoinnin tueksi.

Ennen haastatteluja tutkimuksen viitekehystä kootessa tarkentuivat työ- ja vapaa-aikaan kytköksissä olevat työympäristöön liittyvät aihekokonaisuudet. Näistä aihekokonaisuuksista valikoitui kolme kokonaisuutta: työn muutos, työn luonne erilaisine työtilanteineen ja työhyvinvointi. Tällä perusteella tutkimuksen alkuvaiheessa tutkimuksesta rajautui pois johtamis- ja esimiestyöskentelyyn sekä ihmisen persoonaan ja käyttäytymiseen liittyvät suuret aihekokonaisuudet. Valittuihin aihekokonaisuuksiin silmälläpitäen hahmottuivat myös haastatteluihin teemat. Itse teemoja koskevat kysymykset laadittiin avoimien haastatteluajatuksen periaatteella, jossa työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen ilmiötä refleктоitiin kysymysten kautta vapaan keskustelun avulla. Haastateltavat saivat valmistautua haastatteluun etukäteen lähetetyn, haastateltaville tehdyn haastattelulomakkeen turvin.

6.4 Aineiston analysointi

Aineiston käsittely alkoi nauhoitettujen haastattelujen litteroinnilla. Haastateltavien vastaukset litteroitiin, jättäen pois haastattelijan esittämät kysymykset, koska pääpiirteissään haastattelut noudattivat kysymyslomaketta ja sen teemoja. Litteroinnin yhteyteen merkittiin haastattelun etenemisen kellonaikoja, jotta tarvittaessa palaaminen haastattelun tarkkaan kohtaan olisi helpompaa jälkikäteen.

Tulosten analysoinnissa haluttiin tuoda esille haastatteluaineistosta kokonaisuuk-sia, joiden perusteella jalostusneuvojat kokevat työ- ja vapaa-ajan yhteensovitta-misen olevan vaikeaa. Alkuperäinen tutkimusteemojen määrittely muotoutui uudelleen haastatteluista saatuihin vastauksiin perustuen. Tässä tutkimuksessa haas-tatteluaineiston analysoinnin myötä alkuperäisten teemojen merkitys väheni ja tilalle muodostui haastatteluvastauksista saatujen tulosten avulla uudet tutkimuksen kannalta oleelliset kokonaisuudet.

Tulokset on nivottu kokonaisuuksiksi haastattelujen analysoinnin aikana selkeim-min esiinnousseiden, ja parhaiten tutkimuksen tavoitteita vastanneiden aiheiden ympärille. Kokonaisuuksiin on kerätty haastateltavien samaa aihetta käsittelevät

erilaiset näkökulmat tai näkökulmat, jotka liittyvät toisiinsa, muodostaen toisiaan tukevan kokonaisuuden.

Tulosten käsittelyn aikana on myös tehty vertailua teoriaosaan liittyvien lähteiden tuella. Erityisenä vertailuaineistona on käytetty Mobiili työ ja hyvinvointi – tutkimuksen tuloksia (Hyrkkänen & Vartiainen 2005) tuloksiin. Lisäksi vertailua on tehty 2007 ja 2010 tehtyjen työhyvinvointikartoitusten tulosten ja tästä tutkimuksesta saatujen tulosten välillä ja tutkimustulosten tukena on käytetty vuonna 2007 tehdystä asiakaspalautekyselystä saatua tietoa.

7 TUTKIMUSTULOKSET JA TULOSTEN KÄSITTELY

Työn luonne: työn itsehallinta, vastuu, ihmisten kohtaaminen sekä palkitsevuus, aiheuttavat sekä myönteisiä että kuormittavia työn kokemuksia mobiilissa työssä (Tapiola 2007, Hyrkkänen & Vartiainen 2005, 213-219) Myös tämän tutkimuksen haastatteluissa ilmeni, että jalostusneuvojan työssä työn luonne, johon viitattiin myös termillä asiakaspalvelutyö tai itsenäinen työ, aiheutti haastateltavissa sekä myönteisiä että kuormittavia tunnetiloja.

Haastatteluissa nousee esiin neuvojan työn, mobiilin asiakaspalvelutyön, kompleksisuus. Kompleksisuutta voidaan tässä tutkimuksessa kuvata tarkoituksen mukaisella ja tavoitteellisella toiminnalla, joka vaatii tilanteesta riippuen rutiineista poikkeavaa työskentelyä riippuen ajasta, paikasta tai sosiaalisista suhteista (Hyrkkänen & Vartiainen 2005, 20 - 21). Kompleksisuus asiakaspalvelun kannalta tulee ilmi työaikojen lisäksi työhön tarttumisena, palveluhaluna, sekä asiakkaan tai oman työyhteisön toimintaa ja päivittäisiä rutiineja myötäävänä toimintana.

”Ja se johtuu ehkä tän työn luonteesta siten että tuota ne (vapaa-aikana tehtävät työt) ei voi jäädä odottamaan, vaan osa on hyvinkin akuutteja juttuja, joita on hoidettava. Ja tuota se on niin kun me ollaan asiakaspalveluammattissa, ja joku soittaa ja kysyy jotaki, nii tottahan sitä haluaa asiakasta palvella ja mielellään mahdollisimman pian.”

7.1 Työaikojen kohtaaminen karjanomistajien ja jalostusneuvojen kesken

7.1.1 Asiakkaiden yhteydenotot ja neuvojan tavoitettavuus

Jalostusneuvojan normityöaika ja karjatilán työrytmi kohtaavat vain osin työpäivän aikana. Asiakkaan luona neuvontatyypissä asiakaspalvelutilanteessa on kes-

kustelulla ja asiakkaan kuulluksi tulemisella merkitystä erilaisten päätöstentekotilanteiden yhteydessä, luottamuksen synnyssä ja työn tavoitteiden saavuttamisessa (Hyrkkänen & Vartianen 2005, 202). Hyrkkäsen ja Vartiainen tutkimustulosta tukee Faba Jalostuksen vuonna 2007 keräämä asiakaspalaute, jonka mukaan asiakkaat arvostavat keskusteluja jalostusneuvojen kanssa, ja haluaisivat lisää aikaa näille keskusteluille. Niinpä pitkäaikaisena käytäntönä Faba Jalostuksella on ollut, että jalostusneuvojat kentällä, tilakäynneillä ollessaan, ovat vastaamatta puheluihin tai eivät muutoin hoida muun kuin käyntitilan työtehtäviä.

Asiakaspalaute:

"Alueet voisivat olla pienemmät: jäisi enemmän aikaa neuvontaan ja keskusteluille".

Päivällä, kun jalostusneuvojat ovat kentällä töissä, ottavat karjanomistajat yhteyttä. He joko jättävät viestin asiastaan tai pyytävät soittamaan takaisin, osa ihmisistä ei tee kumpaakaan. Näitä viestejä puretaan aamulla tai myöhään iltapäivällä työmatkalla tai kotitoimistolla. Joskus viestit edellyttävät nopeaa yhteydenottoa. Aamulla tai myöhään iltapäivällä karjanomistajat ovat usein kuitenkin karjanhoitotöissä, ja neuvojan normaalin työajan puitteissa olevana aikana eivät kaikki karjanomistajat ole tavoitettavissa. Näin yhteydenotot jäävät myöhäisempään iltaan.

"Voihan se olla nää asiakkaat, että niitä ei saa sillon työaikana kiinni, että sitten on joku sellanen asia joka pitää hoitaa sillon vapaa-aikana... tai sitten on joku kaupapajuttu meneillään ja ne soittaa muuhun aikaan. Että pitäähän se sitten hoitaa, että on siinä tämmösiä asioita tästä työn luonteesta johtuen."

Työaikojen osittaisesta kohtaamisesta aiheutuu jalostusneuvojille erilaisia haasteita työtehtävien hoitamisen ja työn suunnittelun kannalta. Jalostusneuvojan tavoitettavuus nousi tässä tutkimuksessa yhdeksi syyksi, miksi jalostusneuvojat hoitavat työtehtäviä muulloinkin kuin varsinaisena työaikana. Tällä he varmistavat asi-

akkaiden palvelemisen, ja että erilaiset työhön liittyvät tehtävät tulevat hoidettua ajoissa.

”Yks mikä sielä on selkeesti, se mikä niinku vaikeuttaa työ- ja vapaa-ajan erillään pitoa, on et ihmiset sanoo: sua ei koskaan saa kiinni...”

Tämä ripeään yhteydenottoon vievä toiminta ei ole ainoastaan jalostusneuvojen oletus asiakkaiden suhtautumisesta jalostusneuvojen tavoitettavuuteen. Vuonna 2002 kerätyssä asiakaspalautteessa joidenkin asiakkaiden mielestä kehitettävää löytyi juuri neuvojen kiinnisaamisessa. Jalostusneuvojasta, joka ei vastaa asiakkaan yhteydenottopyyntöihin tai vastaa muutoin hänen viesteihinsä riittävän nopeasti, annetaan esimies- tai organisaatiotasolle palautetta. Tämän tutkimuksen mukaan ajatus asiakkaan negatiivisesta palautteesta asettaa jalostusneuvojan helposti tilanteeseen, jossa hän joutuu purkamaan työpäivän aikana puhelimeen kertyneet tekstiviestit, ääniviestit ja sähköpostiviestit, vaikka työpäivä olisi ajallisesti tullut jo täyteen.

Asiakkaiden kehitysehdotuksia:

”Neuvojat tuntuvat olevan aika kiireisiä, vaikea saada yhteyttä”

”Henkilöt pitäisi saada paremmin tavoitettua”

Haastateltavan kommentti:

”Mä yritän aina illalla soittaa ne (yhteydenottoa yrittäneet asiakkaat) kiinni. Ni se on sellanen, et hirveen herkästi tulee se negatiivinen palaute, vaikka ne olis soittanu vain yhden ainoan kerran. ”

Työpäivän aikana tulleiden viestien purku tehtiin joko työmatkan aikana, ennen tai jälkeen kentälle työtehtäviin lähtöä tai työpäivän päätteeksi illalla. Viestien sisällön myötä saattoi tulla samalle illalle töitä, joita ei haluttu jättää seuraavaan päivään

tai toimistotyölle varattuun aikaan. Sen lisäksi että jalostusneuvoja on sitoutunut työhönsä ja asiakaspalvelutehtävään, jalostusneuvojat tekivät tämän myös tulevien päivien työn sujuvuutta helpottamaan, kuten myös Hyrkkäsen ja Vartiaisen (2005, 205) tutkimuksessa todettiin paikallisesti liikkuvien huoltomiehien tekevän.

”Ja tuota varmaan se on niin kun me ollaan asiakaspalveluammattissa ja joku soittaa ja kysyy jotakin, niin tottahan sitä asiakasta haluaa palvella ja mielellään mahdollisimman pian. Kun meillä ei oo se joka toinen päivä toimistopäivä, että jos mää voisin esimerkiksi vaikka tänä päivänä tulleet puhelut purkaa sitte vaikka huomenna, nii sillonhan mun ei tarvittis tehdä mitää illalla.”

7.1.2 Työn suunnittelu asiakaspalvelun näkökulmasta

On mahdollista, että suurilla tiloilla tilan työrytmi voi poiketa normaalitilan työrytmistä, niin että varsinainen neuvontakäynti on vaikea sijoittaa lähialueen tilojen ja neuvojan muiden töiden työrytmiin. Tällöin työpäivät venyvät pitkiksi tai ne jäävät jalostusneuvojan asettamaa tavoitetta lyhyemmiksi. Näin vuositason kokonaistyömäärän hoitoon kuluu työntekijän suunnitelmia enemmän kenttäpäiviä tai työntekijä kuormittaa itseään pitkillä työpäivillä. Ongelma ei ole ainoastaan asiakkaasta riippuva, vaan siihen vaikuttaa lypsykarjatilojen rakennemuutos, työnjako ja -suunnittelu, jalostusneuvojan työaika sekä jalostusneuvojan matkustamista koskevat säädökset.

Tässä tutkimuksessa muutama haastateltava koki tilarakenteen muutoksen omaan työrytmiinsä epäsopivaksi nimenomaan työpäivän pituuden ja suunniteltavuuden vuoksi.

”Minusta nää isot tilat on ongelma, ku niihin ei voi mennä ennen ku yheksän jälkeen, jopa puol ykstoista,. Tai sanotaan, jos kymmeneltäki voi mennä, niin siihen ei voi ottaa pientä tilaa aamuun.”

Käytäntö on osoittanut hyväksi tavaksi, että jalostusneuvoja pyrkii tekemään tilakäynneillä paikan päällä kaiken mahdollisen tilan palveluun liittyvän. Tässä on kuitenkin neuvojalla työn itsesäätelyn mahdollisuus. Osa neuvojista kokee kotitoimiston miellyttävämmäksi työpaikaksi, kuin asiakkaan tilat, ja myös internet-yhteyksien toimivuus on yksi syy, jonka vuoksi joskus neuvojan tietokoneella tehtävä työ on järkevämpää jättää kotitoimistolle.

Työtehtävien ja päivän aikataulujen suunnittelussa neuvoja huomioi myös asiakkaan aikatauluja ja toimintatapoja. Suurilla tai keskisuurilla tiloilla, joilla työskentely vaatii tavallista työpäivää enemmän aikaa työpäivät venyvät pitkiksi tai neuvoja ei ehdi tehdä tarvittavia työtehtäviä tilalla. Joillakin tiloilla saatetaan myös asennoitua neuvontakäyntiin niin, että neuvoja tekee vain oleellisimman, tilalla tehtävän välttämättömän työn paikan päällä, ja jättää tietokoneella tehtävät tilanväen läsnäoloa edellyttämättömän työnteon kotitoimistolla tehtäväksi. Näin työnteon paikka ja aika muuttuu kotitoimistopainoisemmaksi.

”...minä oon kokenu järkevämmäksi sen niinku että, lähtee sieltä (tilalta) kun on tehny sen välttämättömän...”

7.1.2 Asiakaslähtöiset yllättävät työtehtävät

Asiakaslähtöisistä työtehtävistä eläinvälitys tuo eniten suunnittelemattomia, yllätyksellisiä työtilanteita jalostusneuvojalle. Yllätyksellisyyden vuoksi se tuntui vievän muita tehtäviä enemmän aikaa juuri työajan ulkopuolelta. Yllätyksellisten töiden jakaminen toisille alueen työntekijöille tai jopa toimistotyöntekijöille Tikkurilan keskustomistolle, on hankalaa. Tämä johtuu siitä, että jokaisella jalostusneuvojalla on oma alue, jonka karjanomistajat ovat hänen asiakkaitaan. Tässä nousee erityiseen arvoon neuvojan ja karjanomistajan välille syntynyt luottamus ja heidän keskinäiset, sopiviksi muotoutuneet toimintatavat. Tässä tilanteessa ei haluta asettaa asiakasta siihen tilanteeseen, että hän, karjanomistaja, joutuisi ”opettamaan” uutta vastapuolta ymmärtämään karjanomistajan omia periaatteita ja mielipiteitä.

”Mitäs sitte ku se on mun asiakas? Mä en voi delegoida sitä kenellekään muulle, ku mä tiedän heidät. Tää on jännä kuvio, et mitä meidän pitäis tehdä? Sulla ei ole aikaa. Sä teet sitte sitä aamulla tai illalla, kun se tulee tän kaiken lisäksi.”

Moni haastateltava tuntui kuitenkin pitävän eläinkauppaa, ja sen erityisluonnetta, osana jalostusneuvojan työtä. Jos kohdalle sattui useampia yhteydenottoja eläinvälityksen merkeissä, tiesi se hetkellisesti ylitöitä. Asia siis hyväksyttiin osana työtä, mutta sen koettiin olevan eniten ylitöitä ja yllätyksiä teettävä työtehtävä. Eläväisen eläinkaupan vuoksi jotkut neuvojat toivoivat, että työt ja työalueet suunniteltaisiin joustaviksi, jolloin työtehtäviä jaettaisiin toisille ja aikaa irtoaisi eläinvälityksen tekoon. Tämä vaikuttaisi silloin myös työnjakoon ja työntekijöiden määrään.

Vaikka jalostusneuvojat purkivat päivällä kertyneitä viestejä puhelimitään ja sähköpostistaan, sekä hoitivat viesteistä aiheutuvia töitä iltaisin, varsinaisiin iltaisin tai viikonloppuisin tapahtuviin yhteydenottoihin, lähinnä puheluihin, he vastasivat harvemmin. Iltaisin ja varsinkin viikonloppuisin tapahtuvien yhteydenottojen kohdalla neuvojat vetivät selkeän rajan yhteydenottoihin vastatessaan, riippuen siitä oliko asiakkaan yhteyden oton syynä neuvojan aavistama, kiireinen, ehkä ennalta sovittu tarkoitus.

”..mul ei oo iltasi puhelin auki, tai se on auki, äännettömällä. Jos mä nään et sielä on jotai tärkeätä, nii mä voin hoitaa asian. Ja ei mua sillon kovin paljon rassaa, jos mää nään et joku soittaa, saatan joskus vastata”

7.2 Työn luonne ja onnistumisen kokemukset

Työnluonteeseen liittyvät onnistumisen kokemukset olivat nimenomaan juuri asiakaspalveluun ja työntekoon liittyviä myönteisiä, sitoutumista voimistavia kokemuksia. Myönteistä kokemusta edesauttoivat, kun neuvoja saavutti työssään omat työlleen asettamat tavoitteet, kuten nopean takaisin asiakkaaseen tapahtuvan yhteyden oton ja töiden pois työjärjestyksestä tekemisen. Tavoitteiden asettaminen

oli asiakaslähtöistä. Neuvoja asettuu asiakkaan asemaan, ja jotkut haastateltavat totesivat, etteivät itsekään jaksaisi asiakkaana odottaa kovin kauaa jonkun asian hoitumista. Myös monia yksittäisiä työtehtäviä tehtiin kokonaisuuden hallinnan vuoksi heti pois, eikä tämän tyyppisten tehtävien vuoksi jalostusneuvojat kokenee vapaa-aikansa kärsivän.

”Sitä sitte asettuu itte siihen asiakkaan asemaan ja en mäkään jaksaisi odottaa niin kauan”

”No joskus jää niitaki, et jaksaa ei oo ehtiny tehdä loppun ja se pitäis tehdä tai et joku soittaa et nyt sieltä tuli sonnivasikka, ja se pitäis laittaa sonnihuutokauppaan. Ettei niitä sitten unohda. Mä koen turvalliseksi tehdä näin”

Asiakkailta saatu suora palaute toimi myös onnistumista, ja erityisesti asiakkaaseen ja työmoraaliin sitoutumista voimistavana tekijänä. Työn luonnetta kuvaavista kommentteista päätellen varsinaiset neuvojan työn luonteen kuormitusta ja työ- ja vapaa-ajan rajan hämärtymistä aiheuttavat tekijät eivät tunnu raskailta, kun saa asiakaspalvelutyön mukaista positiivista palautetta. Työn luonne ja sen erityispiirteet voivat näin toimia sekä jaksamista ja kuormitusta tuottavina tekijöinä. Sama yhteys löytyy myös 2007 työhyvinvointikyselyssä ilmenneiden vahvuuksien ja kehityskohteiden välillä (työn mielekkyys ja palkitsevuus verrattuna siihen kuinka työ- ja vapaa-aika on haasteellista sovittaa yhteen). Kuormittavat tekijät oltiin valmiita antamaan anteeksi, jos vastapainona oli tyytyväinen asiakas ja onnistumisen kokemus omassa työssään. Tyytyväinen asiakas pitää jalostusneuvojaa ammattitaitoisena ja arvostaa neuvojan mielipiteitä.

”Niin, tämä minun mielestä tässä työssä, mielenkiinnon lisäksi, se että saada se asiakas, asiakkaan puolesta tuleva tyytyväisyys, niin se lisää jotenkin sitä (sitoutumista) myös. Ettei laske, että multa meni vapaa-aikaa, vaan se ilo siitä, että se toinen ihminen sai nyt vastauksen asiaansa, ja hänen hommansa hoituu eteenpäin.”

Asiakaskyselyssä asiakkaiden kommentit, miksi hän pyytää jalostusneuvojan tilalleen tekemään jalostussuunnitelmaa, kertovat ammattitaidon arvostuksesta ja siitä, että asiakkaat haluavat vaihtaa näkemyksiä ja laajentaa omaa tietoaan karjanjalostuksesta:

”Haluan, että ulkopuolinen tulee arvioimaan, on näkökanta paljon laajempi ja osaa kertoa onko väärillä tai oikeilla reiteillä.”

”Konsulenttia on mukava puhutella ja saada siltä mielipiteitä.”

7.3 Työntekijän omat vaikutusmahdollisuudet työn luonteesta johtuvien tekijöiden hallintaan

Työn kuormittavien ja työssä onnistumiseen liittyvien tekijöiden perusteella itse työn luonnetta, asiakkaiden ja neuvojan välistä toimintaa, haastateltavat eivät pitäneet suurena esteenä riittävälle työ- ja vapaa-ajan erottamiselle. Tässä suhteessa työntekijät ottivat työ- ja vapaa-ajan erottamisen vastuun itselleen, ja asiakkaan sekä asiakaspalvelutyön rooli jäi vähäisemmäksi. Omien työrutiinien tarkastelulla neuvot tiedostivat varsin hyvin ne tilanteet, joissa olisi voinut toimia toisin, ehkä hieman itsekkäämmin. Näissä kyseenalaisissa tilanteissa, joissa oma vapaa-aika vaarantuu asiakaspalvelun kustannuksella, tarjosivat haastateltavat lääkkeeksi itsekuria ja rajan vetämistä työn ja henkilökohtaisen elämän välille. Tämä ilmeni mm haastattelukysymyksen ”Kuka on vastuussa työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisesta?” kohdalla. Puolet vastaajista mainitsi ensin sen, että työntekijä itse suunnittelee työnsä ja huolehtii sopivista työajoista ja rytmistä. Näissä vastauksissa taustalla vaikutti käsitys itsenäisestä asiakaspalvelutyöstä, jossa työn luonne tiettyjen työtehtäväkohtaisten vaatimusten kera edellyttää vastuun ottoa sekä asiakkaista, että omasta toiminnasta.

”...minusta tuntuu että se on hyvin paljon siitä työntekijästä itsestään kiinni, että

pystyy siihen vaikuttamaan. Ja sitte siitä pitää työnantajan kanssa pystyä siitä keskustelemaan, jos se työntekijä tuntee sen (työmäärän) ongelmakseen”.

”...onhan meillä kalenterit, meillä jokaisella. Ja me voimme kalenteriamme rakentaa sen mukaan kun on mahdollista.”

”Meidän alalla se (työ-ja vapaa-ajan erottaminen) on vaikeaa, pitäis olla hirveen tiukka...ensimmäiset vuodet mul oli työpuhelin aina auki, ja mä saatoin tehdä töitä viikonloppunaki.”

Muutama haastateltava kommentoi myös omaa työskentelyään ”ahnehtivaksi” tai liian kiltiksi. Koska neuvojalla on oma työalue, tulee herkästi tunne että omalta työalueelta löytyvät työt tulee tehdä itse sen kaiken ohella mitä työnantaja edellyttää ja antaa uusia työtehtäviä. Liika kiltteys sekä työnantajaa että asiakkaita kohtaan aiheuttaa sen että työntekijä olettaa ehtivänsä hyvällä ja tehokkaalla työajan suunnittelulla hoitamaan tämän tästä ”pieniä ruuhkia” pois. Haastatteluissa ei selkeästi tullut esille syitä tämän tyyppiseen toimintaan. Tämän tyyppinen toiminta saattaa olla lähtöisin asiakaspalvelualttiudesta, jolloin oma asiakas halutaan palvella loppuun. Mutta myös neuvojan työmoraali ja tunnollisuus voivat estää sen, että oman ajankäytön suunnittelun heikkoudet tai luvattujen työtehtävien tekemisen peruuntumiset tulisivat yllätyksenä työnantajalle.

” Niin kuinka paljon se esimies heittää sulle sitä kuormaa sinne rekeen? Siinäki voi olla liian kiltti... Mun on vaikea sanoa, että mä en tee. No, onhan se jonkun verran ittsestä kiinni, et pystyy sanoon et ku ei ihan oikeesti jaksaa tehdä.”

” ... mut kai määki oon hamsteri näitten töitten suhteen, niin ku muittenki asioiden suhteen. Mää vaan kasailen niitä ittelleni sitten vaan.”

Asiakkaiden yhteydenottojen kohdalla jalostusneuvojat ovat huomanneet, että omien työrutiinien, tavoitettavissa olemisen ja oman toiminnan avulla neuvoja pystyy vaikuttamaan asiakkaiden käyttäytymiseen, ja erityisesti työajan ulkopuolella

tapahtuviin yhteydenottoihin. Neuvoja pystyy ohjaamaan, ”opettamaan” karjanomistajia itselleen sopiviin työaikoihin ja tapoihin. Karjanomistajille muodostuu käsitys milloin neuvoja on parhaiten tavoitettavissa, ja pyrkii yhteyksiin neuvojan kanssa sellaisten kanavien ja niiden kellonaikojen puitteissa, jolloin neuvoja on parhaiten kiinni saatavissa.

”...nii kyllähän ne asiakkaat oppii sen et sää vastaat iltasin tai viikonloppuisin puhelimeen...”

” Aika lailla näitä asiakkaita voi opettaa siitä että mihin aikaan meille voi soittaa... Että jos ei illalla vastaa, niin ne huomaa aika pian että ei kannata soittaa.”

7.4 Työnantajan merkitys työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisessa

Edellä mainittuun kysymykseen ”Kuka on vastuussa työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisesta?” toinen vastausvaihtoehto työntekijän sijaan on työnantaja. Jokainen haastateltava mainitsi työntekijän vasuun vastapainoksi myös työnantajan olevan vastuussa omalta osaltaan siitä, miten työntekijä kokee työtehtävien liukuvan vapaa-ajalle. Vastauksissa, joissa työnantajan todettiin kantavan päävastuuta työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisesta, nähtiin työmäärä, työnjako, työajan tai – tuloksen seuranta ja erilaisten yllättävien kuin myös uusien työtehtävien antaminen tekijöinä, joihin työnantajalla on suuri sananvalta.

Haastattelujen lomassa nousi esiin myös työn mielekkyyteen liittyviä tekijöitä. Tämäntyyppisiä epäsuoria työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamiseen kohdistuvia tekijöitä olivat mm. palkkausjärjestelmä ja neuvojen ammattitaidon huomioonottaminen kehitettäessä uusia palvelutuotteita tai tehtäessä niihin muutoksia. Myös jotkut haastateltavat olivat sitä mieltä, että organisaation erilaisissa työtehtävissä työskentelevillä ihmisillä ei ole riittävän selkeää kuvaa kenttätyöntekijän työstä. Tämä aiheuttaa viestinnässä ja erilaisissa ohjeistuksissa ongelmia ja hankalia, ylitöitä teettäviä tilanteita kenttätyöntekijöille. Koulutukseen, työnohjaukseen sekä jalos-

tusneuvojen itse etsimien koulutusmahdollisuuksien hyväksikäyttämiseen toivottiin tulevaisuudessa suotavan enemmän aikaa ja mahdollisuuksia.

Em. epäsuorilla tekijöillä ei ole suoraa vaikutusta ajan käyttöön, ja sitä kautta työ- ja vapaa-ajan hallintaan. Niiden merkitys on suurempi puhuttaessa työntekijän kokemasta arvostuksen saannista työssään ja sitoutumisesta työhönsä. Asiakkaan antaman palautteen ohella työnantajan palaute on tärkeää. Varsinkin silloin, kun työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamista tarkastellaan työnantajan vastualueiden kannalta, palkitsemisen eri muotojen (sanallinen palaute, vaikuttamisen mahdollisuus, tehtävien haasteellisuus ja palkkio) onnistuminen vaikuttaa työntekijän kokemukseen omasta arvostuksesta työntekijänä ja siihen kuinka paljon on valmis panostamaan työtehtäväänsä (Lämsä & Uusitalo, 2002, 157).

7.4.1 Työmäärä, työnjako

Haastattelujen edetessä kaikki haastateltavat totesivat haastattelunsa jossain vaiheessa joko työnantajan olevan vastuussa työmäärän ja työnjaon kautta työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisesta, ja että työnjakoa kehittämällä voi työnantaja parhaiten vaikuttaa työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamiseen. Tarkempi haastattelujen läpikäyminen nosti esiin muutaman haastattelun, joilla vaikutti haastatteluhetkellä olevan liikaa töitä. Lopuille haastateltavista tilanne, että töitä on enemmän mitä ehtii työpäivän aikana tekemään, tuntui olevan tuttu. He siis joutuivat ylitöitä tekemään aika-ajoin, mutta he eivät haastattelunhetkistä työmäärää kokeneet liian suureksi.

”Se on tietysti se työn määrä (työ- ja vapaa-aikaa hämärtävä asia), joka on työnantajan asia.”

”Että onko ehkä liian vähän työntekijöitä alueellisesti? Se on ainakin yks, se työnjako asia. Voihan se olla että jossain tiimissä toisella on hyvää aikaa ja joku toinen tekee hullun lailla.”

”... että jos sitä työtä on niin paljon ettei sitä ehdi tekemään työaikana. Sittenhän se on tehtävä vapaa-aikana ...että sitte pitää määritellä se työmäärä ja työalue uusiks”

Neuvojan työssä työtä koskevien suunnitelmien muuttuminen on arkipäivää. Työnantajan suunnasta tulevia uusia tai yllättäviä työtehtäviä kohtaan haastatellut jalostusneuvojat olivat kriittisempiä kuin asiakkaiden suunnasta tuleviin työtehtäviin. Uusia työtehtäviä ei heidän mielestä huomioitu riittävästi työmääriä, -alueita ja työhön kuluva kokonaisaika suunniteltaessa. Haastateltavat kokivatkin että viimeisten parinvuoden aikana uusia työtehtäviä oli tullut paljon, että kaiken hallitsemiseen työn suunnittelu huomioiden tulisi olla aikaa enemmän. Yllättävät, työntekoon hetkellisesti vaikuttavat työtehtävät, kuten erilaisten eläinlistausten tarkistamiset ja niistä seuraavat työtehtävät, tulivat taas lyhyellä varoitusaikalla ja niissä paineita lisäsivät erilaiset määräajat.

”Sitte tietysti näitten kahden viimesen vuoden aikana on tullu paljon näitä erikoistehtäviä,... meillä on loppujen lopuksi aika hirvee määrä työtehtäviä.”

”nimenomaan, ku sitä on vähän sitä liikkumavaraa, jos on niin tiukalle laskettu vaikka se, no esim. jalostussuunnitelmien määrä, et ei siihen jää sitä jousto varaa kauheesti, ni eihän sitä sitte tehdä ku viikonlopuista tai illoista.”

”ja sit ku on näitä dead-lineja, mitä on niinku pakko tehdä. Että jos ne meinaa tehdä, ni ne on tehtävä vaikka viikonloppuna.”

7.4.2 Ratkaisuja työmäärän hallintaan

Työmäärästä ja työnjaosta puhuttaessa lähes jokainen haastateltava nosti esiin esimiestyöskentelyn. Näissä kommentteissa ei ollut kyse esimiehen ammattitaidosta, vaan enemmänkin kommentteilla haluttiin ottaa kantaa esimiestasolla aistittuun kiireeseen. Esimiestyöskentelyyn toivottiin kiinnitettävän tulevaisuudessa huomio-

ta, niin että itse esimiestyöhön, heidän ydintehtävään, suotaisiin enemmän aikaa. Haastateltavien kokemus oli, että aina joskus myös esimiehet olivat vaikeasti tavoitettavia, jolloin työntekijät joutuivat tukeutumaan työkavereihin tai ratkoivat kysymyksensä itse parhaalla näkemällä tavallaan. Ydintehtäväksi haastateltavat kokivat esimiehille kuuluvan työntekijäkohtaisen työmäärän seuraamisen, työnjaon, työaluejaon ja keskustelujen ja työajanseurannan kautta saatavan kuormittuneisuustilan seurannan.

”Mun mielestä sen ylimmän johdon tehtävä olis oikeesti kans näit asioita miettiä, et keskijohtokin jaksais. Musta tuntuu että jos itte tarttis jotai tukea ja puhumista, ni ei semmosta voi nyt tehdä, kun kellään ei oo aikaa.”

”...mut musta tuntuu, että esimiehillä on se ajanpuute, et ne ei ehdi sitä (ohjausta ja neuvontaa työtehtävissä) tekemään. Et hyvä jos ne kerkiää jotenki omat hommansa.”

Esimiestyöskentelyn lisäksi toinen, jonka haastateltavat kokivat mahdollisesti auttavan heitä työssään, oli työsuunnitteluun kuluvan ajan lisääminen, jolla pystytään muuttamaan neuvojien työrytmiä ja kiirettä työssä. Haastateltavista lähes kaikki olivat sitä mieltä että työn suunnitteluun kohdistettavaa aikaa on liian vähän. Aikaa työn suunnittelulle oli vähän, koska uusia työtehtäviä oli tullut muutaman viimevuoden aikana lisää ja työalueet olivat kuitenkin pysyneet suurin piirtein samankokoisina. Myös maatalouden rakennemuutoksen myötä tilojen koot olivat kasvaneet ja karjojen vähentymisen myötä välimatkat pidentyneet. Työn uusien vaatimusten kasvu, entistä tiiviimpi työskentely karjatilan kanssa edellyttää keskittymistä asiakaspalvelun näkökulmasta työhön.

”Koska uudet tehtävät, erilaiset tehtävät, ne ei mee aivan rutiinilla, aina. Niihin täytyy valmistautua hiukan enemmän, pitää miettiä mitä ja miten ne teet. Toisaalta, niissä on haastetta, mutta yllättäen ne vie hiukan enemmän sitä aikaa. Taaspalaisin siinä siihen, että ne pitäis huomoida taas sieltä kehityskeskusteluista asti, ja työn mitoituksen kautta.”

Konkreettiseksi kehitysehdotukseksi kaksi haastateltavaa mainitsi työntekijäreservin kehittämisen erityisesti kiireisiä sesonki aikoja, ja yllättäviä useamman ihmisen työpanoksen vieviä, työtilanteita varten.

” Et se työmäärä olis sopivas suhteessa työntekijöitten määrään, ja sit jos tulee näitä yllättäviä juttuja, ni jonkun sortin varajärjestelmä olis olemassa tai sit ei pitäis olla niin tiukkaan ahdettu ne työt”

Haastattelija: ” Helpottaisko, jos esim. Tikkurilasta hoidettaisiin eläinvälitykseen liittyvät asiat?”

Haastateltava: ”Periaatteessa kyllä...mut ei se mun asiakas ehkä tyytyis siihen. Koska ne olettaa et mä tiedän mitä ne haluaa. Jonkin sortin reserviä (työntekijä) pitäis olla.”

Tulevaisuuteen katsoessaan haastateltavat eivät odottaneet työnkuvan helpottuvan. Yleinen kokemus tulevaisuuden työnkuvasta ja muuttumisesta oli, että vähintään tähän työtehtävämäärään olisi sopeuduttava, uusiakin varmasti tulee vielä. Työn tempo ja ”hektisyys” edellyttää kuitenkin työntekijältä henkisiä voimavaroja jaksaa työssä, ja tämän vuoksi haastatteluissa toivottiin jalostusneuvojan työnkuvaan kiinnitettävän huomiota. Muutama neuvoja piti kuitenkin vaihtelevasta, uudistuvasta työstä, ja kertoi nauttivansa, kun onnistuu hoitamaan asioita niin kuin itse on suunnitellut. He miettivät myös sitä, että pitääkö ja kuinka tiukasti työ- ja vapaa-aika erottaa toisistaan.

”Sanotaanko että työn määrä, siis sanotaan nyt että jasutilat vähenee, mutta työn määrän monipuolistuminen, siis se monipuolistuu vielä entisestään, elikkä henkisellä puolella se kasvattaa työmäärää. Luulen että se (työ- ja vapaa-ajan yhteensovittaminen) pysyy samalla tasolla, mutta että työn psyykkinen kuormittavuus lisääntyy sillisalaatin myötä.”

”Niitä erikoistehtäviä tulee, ja työ monipuolistuu. Siihen vaikuttaa tää meidän firman palvelutarjonta ja toisekseen niin tää kehitys karjatioilla... työn kuvat muuttuu ihmisillä aika paljo. Perusteellisen pohdinnan paikka on, vielä perusteellisemmin ku kehityskeskustelut, että mitkä on niitä töitä, kuka niitä tekee ja minkä verran.”

”... no esim. genomiverinäytteet...on kiva juttu oppii välillä jotain uutta...”

”...vois ajatella että työ monipuolistuu ja mulla on ollu monipuolinen syksy...että ne on tavallaan lisänny työtä, mutta ne on kyllä piristänykki paljon...”

”...että haittaako se, että onko sen välttämättä oltava niin erillään?... jollekin voi passata se ettei se oo erillään.”

7.5 Sähköpostit, koulutus ja työnohjaus

Uusien tai yllättävien työtehtävien toimeksianto tapahtuu lähestulkoon aina organisaation fyysisen hajallaan olon vuoksi sähköpostilla. Kolme haastateltavaa mielsikin sähköpostiviestien lukemisen ja erityisesti viestien sisällön omaksumisen ongelmalliseksi. He jättivät keskittymistä vaativat viestit työpäivien päätteeksi, usein iltaisin luettavaksi ja näin viestit vievät neuvojan vapaa-aikaa. Samoin he kokivat sähköpostin määrän joskus suureksi ja postin sisällön, varsinkin erilaisten työtä koskevien ohjeistuksien vaikeaksi ymmärtää

”Ennen vahaan tuli neuvopakirje ...Nyt sähköposteja tulee joka suunnasta, että muista se ja tuo... genomiverinäytteistä tuli ihan lyhyen ajan sisällä kolme eri viestiä: tee näin, äläkä näin, ja kaikki pitäis hallita ja muistaa... et se tieto tulee ryppäinä, et miten niinku jaksaa niitten muitten töitten päälle keskittyä niihin viesteihin?”

”Tavallansa se on et jos ei työajan puitteis ehdi hoitaa sähköposteja ja sellasta, et se on sit siinä (työ- ja vapaa-aika sekoittuvat).”

Työtehtävien hallinnalla on vaikutusta työnmielekkyyden kautta työhyvinvointiin. Työtehtävien sujuvan hallinnan lisäksi työmielekkyyttä vahvistaa jalostusneuvojan oma ammattiosaamisensa arvostus, joka tukeutuu käsitykseen omasta osaamisestaan. Haastatteluissa nousi työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen tiimoilta yksittäisiä kommentteja liittyen koulutukseen, työtehtävien ohjeistukseen tai työnohjaukseen. Haastateltavien ajatukset ammattitaidon ja osaamisen tukemisesta ovat samansuuntaisia viimevuosina tehtyjen tutkimusten kanssa: työelämässä vaaditaan nykyään enemmän erilaisia taitoja, ja ammatillisuuden tunne vaatii enemmän (Uhmavaara 2005, 7). Jalostusneuvojen mielestä tarvittavien atk-taitojen, asiakaspalvelunäkemyksen vahvistamisen ja ohjauksen merkitys työmielekkyyden ja työn sujumisen kannalta ovat tärkeitä osa-alueita. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että varsinkin hajanaisella kentällä, itse etsityt työtä ja työtehtävää tukevat kurssit tulisi sallia työntekijöille ja huomioida ne työaikana.

”No tota jos ei hallitse jotai uutta juttua, ja jos sitä neuvotaan ja ohjataan niin kyllä-hän se sitte vähentää meidän työaika, kun se sujuu näppärämmin.”

”Kyllä varmaan kaikki tietää, että hyvä asiakaspalvelu on tärkeitä. Mutta että sitten niitä keinoja siihen. Niin kaikki keinot ei oo meill ehkä hallussa.”

”No tuo työnohjaus on yks, ne (kouluttajat tai henkilöt, joiden kuuluisi ohjeistaa) ei tee sitä loppuun asti ja kysy että ootteko te nyt ymmärtäny. Voihan jonkun asian opettaa, mutta ei oo sellasta seuranta jatko kyselyä.”

Muutama neuvojista otti työnohjauksesta ja koulutuksesta puhuttaessa laatunäkökulman esiin. Laadun mittaamisen avulla myös työntekijä vakuuttuu omasta osaamisestaan ja toisaalta se myös ohjaa kiinnittämään huomiota asiakassuhteeseen. Tähän mennessä tehty työmäärien seuranta ei kerro työnlaadusta ja työnlaadun mittarina on ollut asiakaspalaute. Asiakaspalautteiden (2002) mukaan toinen kehityskohde, jota jalostusneuvonnalta toivottiin, oli neuvojen mahdollisuus käyttää aikaa tiloilla enemmän keskusteluun jalostukseen liittyvistä aiheista. Jalos-

tusneuvojen arvion mukaan asiakkaat ovat työn laadun suhteen entistä vaativampia ja heidän tietämys jalostuksesta on korkealla.

”Asiakkaat tietää nykyään enemmän asioista. Ero neuvonnan ja asiakkaan välillä on kaventunut. Lehmiä pitämään jäänyt viljelijä on innostunut ja ettii tiedon, nykyään saa tietoo hirveesti. Tää olis syy siihen et ne haluuvat laadukasta palvelua meiltä. Siinä on pieniä paineita pysyy ite kuitenkin ajan tasalla...”

7.6 Palkkausjärjestelmän vaikutus työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamiseen

Jalostusneuvojen palkkaus on kokenut muutoksia viimeisen 20 vuoden aikana. 1990- luvulla neuvojen palkka perustui työsuorituksiin, jolloin työajan ja tehtyjen työtehtävien tiivis seuranta alkoi. 2000- luvun puolivälissä suoriteperusteisesta palkkauksesta luovuttiin ja tilalle tuli peruspalkka sekä sen lisäksi huomioitava henkilökohtainen lisä. Nykyään palkkauksessa on pyritty huomioimaan myös kehityskeskusteluihin ja asiakaspalautteen antamaan kuvaan perustuva kuva työntekijän tekemän työn laadusta.

Haastattelujen perusteella jalostusneuvojilla on epävarma kuva palkkauksesta ja sen määräytymisperusteista. Jokainen työntekijä tietää kyllä palkkaluokkansa tällä hetkellä, mutta miten palkkaan voi vaikuttaa ja millaista työmäärää tai työnlaatua palkka edellyttää, on ongelman ydin. Epäselvyys aiheuttaa, että työntekijöillä on erilaisia oletuksia palkkauksesta ja palkkausperusteista. Kun näin tapahtuu, eikä väärinymmärryksiä korjata, tulee tilanteita, joissa työntekijät kokevat, ettei palkan henkilökohtaisella lisällä ole merkitystä ja päämääränä on vain tehdä samalla työalueella saman tilamäärän kanssa töitä. Varsinkin yli viisi vuotta jalostusneuvojan töitä tehneillä työntekijöillä oli ristiriitaa palkkaperusteita ja työn määrää koskevien kommenttien kesken.

Haastateltavat kokivat palkkausjärjestelmän epäselväksi. Epäselvyydestä kertoi se, että kysyttäessä palkkausjärjestelmän vaikuttavuutta haastateltavien työnte-

koon, he kaikki kokivat että palkkausjärjestelmä ei aiheuta tai vaikuta työntekoon vapaa-ajalla. Kuitenkin haastateltavien vastauksista sai käsityksen, että työtehtävien arvottaminen elää heidän mielissä: tietyn alueen aktiivituloilla käyntiä ei haluttu antaa muiden työntekijöiden tehtäväksi tai eläinvälitystyötä ei haluttu antaa toisen neuvojan tehtäväksi omasta tiukasta aikataulusta huolimatta, koska em. tehtävät olivat tuottoisia. Lisäksi epävarmuus tuli ilmi kommenteista, joissa haastateltavat ihmettelivät palkkajärjestelmän perusteita, koska työntekijöiden alueet välimatkoi-neen ja asiakkaiden haluamine työtehtävineen ovat erilaisia. Haastateltavat kokivat, että henkilökohtaisten lisien määrittelyperusteita on vaikea ymmärtää, ja mahdollisesti tämän vuoksi he kokivat että myös työnantajalle saattaa olla vaikeaa. Tämän tyyppisillä oletuksilla saattaa olla vaikutusta kokemukseen henkilökohtaisen lisän oikeudenmukaisuudesta.

” henkilökohtainen palkanlisä...ennemmin joku kokemuslisä”

” Koska mun mielestä ihmiset tekee niin erilaisia töitä meidän talos, ja eri alueilla, ni eihän sitä millään pystytä saamaan sellaseks et se olis oikeesti joku oikeudenmukainen järjestelmä.”

Palkkaukseen liittyy työn seuranta. Vuositasolla työn tuloksellista seuranta on aiemmin määritetty erilaisilla työtehtävien kappalemäärillä sekä niistä kertyvillä euromäärillä. Faba jalostuksen fuusioituttua Faba palvelun kanssa vuoden 2009 syksyllä, palkkajärjestelmien yhteensovittamisen vuoksi työn euromääräisistä suoritteista on luovuttu ja tällä hetkellä seurataan ainoastaan eri työtehtävien kappalemääräisiä vuositason suorituksia. Työtehtävien, varsinkin euromääräisten kertymien, seurannan merkitys, kun palkkaus ei perustu enää suoritteisiin, on mahdollisesti hajottanut työntekijöiden ajatuksissa kuvaa siitä, miten palkka määräytyy. Työtehtävien kappalemääräisellä seurannalla saattaa olla vaikutusta työntekijöiden ajatuksiin enemmänkin eri vuosina tehtyjen työtehtävien vertailussa ja eri alueilta kertyvien työtehtävien vertailussa. Tältä pohjalta puolet haastateltavista koki työn seurannan olevan myös hyödyllistä.

Työn seurantaan liittyy myös työajan seuranta, jota käsitellään lähemmin kohdassa 7.6, s. 58. Näistä kahdesta seurantajärjestelmästä eräs haastateltava totesi, että päällekkäiset seurantajärjestelmät rajoittavat jalostusneuvojen mahdollisuutta suunnitella töitensä. Hänen mukaan toimittaessa ”urakkaluontoisessa työssä”, ei ole mielekäästä, että kerätään ensin kehityskeskusteluiden avulla tietoa siitä mitä aikoo tehdä kuluvana vuonna ja sitten seurataan työajan täyttymistä toisaalla.

” Että jos kerran sovitaan siitä mitä vuoden mittaan tehdään, niin minusta tämä saisi olla meidän jokaisen vastuulla... mitä varten meille laitetaan kehityskeskusteluissa määriä ja sitte vastaavasti vahditaan työtunnit? ...jos loppuvuodesta on ne työt tehtynä, mihin on sitoutunut, niin se riittäisi. Joko lasketaan työtunnit, että me teemme sen 8 h työpäivät, ja työtuloksista ei puhuta mitään. Tai sitten pelkät tavoitteet, että noin paljon teet, ja jokainen saa tehdä sen tavoitteen siinä ajassa ku haluaa.”

Tästä monitahoisesta palkkaukseen ja työn seurantaan liittyvästä palikkalaatikosta on rakentumassa itsenäisen työn perusajatuksen pohjautuva tapahtumien kuvio. Ennen suoritepalkkausta jalostusneuvojan työ perustui omalla alueella suoritettaviin työtehtäviin, joita työnantaja kontrolloi lähinnä kappalemäärien ja silloisen työajan seurannan avulla. Työ oli urakkaluontoista ja jo tuolloin itsenäisen työn merkit täyttävää. 1990-luvulla työnantaja kiristi kontrolliaan työajan ja työmäärien seurannalla, jolloin työnteko tehostui. Samalla työnantaja tarjosi työntekijälle mahdollisuuden kartuttaa ansiotaan, jos pystyi hoitamaan työtehtäviä tehokkaasti, esim. valmistelemalla niitä vapaa-ajallaan. Näin tekivät esim. mobiilin työn tutkimuksessa paikallisesti omilla alueillaan kiertävät huoltomiehet (Hyrkkänen & Vartiainen 2005), ja jotka eivät pitäneet toimintatapaa epäoikeudenmukaisena, vapaa-aikaa vähentävänä tapana.

Suoritepalkkausta on lähdetty kehittämään viimevuosien aikana työhyvinvointia tukevaksi, muuttamalla tehdyn työtuloksen mukaan määräytynyt palkka perusosaan ja henkilökohtaiseen osaan. Tässä muutoksessa on käynyt niin, että työnantajan työhön kohdistama kontrolli on säilynyt, jonka olemassa olo työntekijälle

merkitsi ennen työnantajan odotusta riittävästä työn tuloksen teosta. Tämän oletuksen myötä työntekijöillä työnkuva ja asenne omaan työntekoon ovat säilyneet mahdollisesti samansuuntaisina, mitä se oli ennen 2000-luvun puoliväliä suoritepalkkauksen aikana: jokainen hoitaa oman alueen, kaikki työt ja ns. hyviä lisäansiota kerryttäviä töitä ja hyviä tiloja ei haluta antaa pois työalueita jaettaessa. Vapaa-ajalla tehdyn työn lisäansiolle kuitenkin on käynyt toisin. Se on nimellisesti poistunut, siirtynyt peruspalkkaan ja henkilökohtaiseen lisään. Tämän perusteella selkeät, ymmärrettävät perusteet eri palkoille, käytössä olleen suoritepalkkauksen jälkeen, ovat työntekijöille kadoksissa. Tämä aiheuttaa epävarmaa oloa ja tunnetta ettei itse voi palkkaansa työn määrää säätelemällä vaikuttaa ja se ei määräydy kaikilla samalla tavalla. Vielä vaikeaselkoisemmaksi tilanteen tekee se, että käyttöön on otettu työn laatua kuvaavia tekijöitä. Näiden tekijöiden huomioiminen palkassa edellyttää työntekijöiltä uutta ajatustapaa palkan, työnlaadun ja työmäärien suhteen.

Tämän kaiken palkkausjärjestelmää koskevan tiedon ja haastatteluissa ilmitulleeseen perusteella palkkausjärjestelmä on työn mielekkyyteen vaikuttava tekijä. Työn mielekkyyden kautta se on eräs esiin nouseva aihe, kun puhutaan työn tekemisestä ja siihen kuluva ajasta, ja tätä kautta se kuitenkin koetaan epäkohtana työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisessa.

7.7 Työmatkat ja työajan seuranta

7.7.1 Jalostusneuvojan työajan määrittely ja työajan seuranta

Jalostusneuvojan säännölliseksi työajaksi määritellään kahdeksan tuntia vuorokaudessa tai 40 tuntia viikossa. Jos työssä ilmenee työn tekemisen kannalta kausivaihteluja, määritellään työaika keskimääräisesti, ja sen tulisi tasaantua ollen enintään 48 tuntia viikossa tarkastelujakson aikana. Tarkastelujaksona käytetään kuuden kuukauden ajanjaksoa. (Erityisalojen työnantajaliitto 2007, 18-23)

Jalostusneuvojan työaika kentällä työskennellessään alkaa siitä, kun hän saapuu päivän ensimmäiselle tilalle ja loppuu kun hän lähtee päivän viimeiseltä tilalta. Jos ensimmäisen ja viimeisen tilan välillä ei täyty kahdeksan tunnin työpäivä, voi sitä täydentää työmatkoihin kuluvalle ajalle. Tilojen välillä vietetyn ajan ylittäessä kahdeksan tuntia, ylimenevän ajan voi pitää yksinkertaisen vapaana. (Erityisalojen työnantajaliitto 2007, 18-23)

Neuvonta-alalla ylityön tekemistä varten pitää työnantajan ja työntekijän sopia ylityöiden tekemisestä, ja sen määräytymisestä. Koska neuvontatyö on työtä, jonka työjärjestelyjä työajan käytön osalta ei edellytetä työnantajan valvovan, ei myöskään niitä pitäisi vuositasolla työnsä itse suunnittelevalla jalostusneuvojalle tulla. Tämän mukaan kahdeksan tunnin kenttätöypäivän lisäksi työntekijälle ei siis tulisi kertyä ylitöitä. Joskus on kuitenkin tilanteita, joissa ylitöitä kertyy. (Erityisalojen työnantajaliitto 2007, 18-23)

Käytössä on myös toisenlainen työajan seurantavaihtoehto. Tässä tavassa työntekijä ei käytä hyväkseen mahdollisuutta täydentää työmatka-ajalla vajaaksi jääviä kenttäpäiviä, vaan täydentää niitä ilta- ja viikonlopputöillään. Tässä vaihtoehdossa ylityöt huomioidaan, ja työntekijällä on oikeus pitää vapaana ylityökertymä. Vaihtoehto antaa työnantajalle oikean kuvan työnmäärästä, mutta edellyttää työntekijältä ensin mainittua tapaa kurinalaisempaa työajan seurantaa.

”No, tässä jossakin vaiheessa jo harkittin, että pitäiskö mun palata siihen systeemiin, että minä lasken niitä (ylitöitä). Mutta, tuota minusta se on äärettömän työläs, ja sitten jos on pitkiä matkoja, se on äärettömän epäoikeuden mukainen, kun niitä matka-aikoja ei saa työajaksi.”

Jalostusneuvojan työn päiväraha- ja kilometrikorvausten maksamisessa sovelletaan valtion matkustussääntöä. Valtion matkustussäännössä määritellään päivärahojen ja korvausten määrä varsinaiselta työpaikalta poissaolemiseen käytetyn ajan ja varsinaisen työpaikan ja virkakohteen välisen etäisyyden perusteella. Mer-

kitystä on myös sillä mikä on määritelty jalostusneuvojan virkapaikaksi. (VVM 2010)

7.7.2 Työmatkojen vaikutus työaikakertymään

Noin puolet haastateltavista mainitsi varsinkin pitkien päivien ja pitkälle tehtyjen työmatkojen vievän välillä suhteettoman paljon neuvojan omaa aikaa. Päiväkohtaisen kahdeksan tunnin työaikatavoitteen toteutumisen vuoksi kentällä tehtävät työpäivät pyritään suunnittelemaan mahdollisimman pitkiksi. Tästä seuraa, että ennen pitkän päivän alkua ja sen loputtua jalostusneuvoja, saattaa viettää varsin pitkän ajan työmatkallaan. Haastattelussa esiinnoussut yleinen mielipide olikin, että autossa vietetty aika verrattuna työpäivän kokonaispituuteen on joskus varsin pitkä.

” Autoilu vie liian paljon työaikaa. Siis se et matka ei oo työaikaa. Sää ajat 1,5 tuntia yhteen suuntaan, teet 7 tuntia töitä ja tuut takas sen 1,5 tuntii, niin oot ollu 10 tuntii reissussa, ja tehny 7 tuntia töitä, niin periaatteessa yks tunti alitöitä siitä päivästä”

”...henkilökohtasella tasolla työaikaamme kuuluu muutaki, ku se tiloilla työskenteilyaika, ja työmatkat kuormittaa tätä aikaa. Ja usein se on vielä hirveen hankalasti ennakoitavissa ja arvioitavissa...sä oot tavallaan jossain, mutta ei tuu tunteja kuitenkaan...siihen pitäis oolla joku muu ratkasu”

Tutkimuksessa globaalia mobiilia työtä tekevät työntekijät käyttivät työmatkoihin kuluvan ajan tulevaan työrupeamaan valmistautumiseen ja lepäämiseen (esim. lentokoneet). Paikallisesti liikkuvat kotisairaanhoitajat ja huoltomiehet toimivat muutaman kymmenen neliökilometrin alueella. Heillä työpäivä alkaa työalueelle tai ensisijaiselle työpaikalle (kotisairaanhoidon toimistolle) saapumisesta. Tutkimuksesta ei käynyt ilmi miten kotoa ensisijaiselle työpaikalle siirtyminen huomioitiin päivärahakäytännön mukaan. Heidän työajakilometrinensä olivat kuitenkin 50-

100km luokkaa viikossa, joten siirtymiin ja työmatkoihin ei varsinaisesti kulunut suhteettomasti aikaa, jos työntekijä asui kohtuullisen matkan päässä työalueestaan. (Hyrkkänen & Vartiainen 2005, 96-97, 68-71, 140-150, 178-185)

Jalostusneuvojan työ ja siinä tapahtuva matkustaminen ovat em. esimerkeistä poikkeavia. Tilanteen mukaan jalostusneuvoja voi käydä työmatkansa aikana työhön liittyviä puhelinkeskusteluja, eli tällöin hän tekee töitä työmatkallaan. Täyttä työpäivää tekevät jalostusneuvojat ajavat keskimäärin 15–25 000 km vuodessa, ja suurimpana erona neuvojen erilaisiin kilometrikertymiin ovat neuvojan toiminta-alueista johtuvat syyt. Näin voidaankin pohtia työaika ja työmatkakäytäntöjen mielekkyyttä ja oikeudenmukaisuutta.

7.7.3 Työajan seurata

Työajanseurantaan ja valtion matkustussääntöä soveltaen työnantaja maksaa jalostusneuvojan työstä päivärahaa ja kilometrikorvauksia, sekä seuraa työntekijöiden työajan kertymiä. Kuten edellä kerrottiin työntekijä voi valita kahdesta matkalaskun täyttötavasta itselleen mieluisan.

Työajanseurannassa ongelma syntyy näiden kahden työajan seurantatavan vertailusta ja varsinkin niistä saatavan työaikakertymän vertailu on vaikeaa. Näin ollen toisille työntekijöille kertyy oikeita ylityöpäiviä, kun taas toiset eivät ehkä merkkää kaikkia töitensä ylös antaen sen kuvan, että työt tulevat tehdyksi sille varatussa normaalissa työajassa. Yksi haastateltavista nosti tämän kahden erilaisen matkalaskuntäyttötavan epäkohtana esiin.

”Niin, ja sehän meidän suuri ongelma tuntuu olevan, ku moni ei lakse niitä ylitöitensä. Ne vaan painaa yhtä päivää. Sitte näyttää, että me jotka lasketaan ylitöitä, et meillä menee ihan hirvee työaika saman työn tekemiseen, ku niil ihmisil, jotka tekee vielä hullumman työmäärän normaalis työajas.”

Kaikki työntekijät eivät ehkä koe kahta matkalaskuntäyttötapaa ongelmana. Näin ollen voisi ajatella, että sen ei pitäisi olla epätasa-arvoista, koska jokainen voi keskustella työnantajan kanssa siitä kumman tavan mukaan matkalaskunsa täyttää. Oikeudenmukaisuus työajanarvioinnissa vaikuttaa kuitenkin tasapuoliseen palkitsemisjärjestelmän luomiseen ja sopivan neuvojakohtaisen työmäärän arvioimiseen, joten matkalaskun täyttötavan / työajan seurannan kehittämisestä on työnantajalle suurin hyöty.

7.8 Kotitoimiston vaikutus työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamiseen

Jalostusneuvojat toimivat työalueellaan kotona sijaitsevasta työpisteestä käsin, varsinainen organisaation toimisto sijaitsee Vantaalla Tikkurilassa. Erillisiä toimistohuoneita ei ole vuokrattu työntekijöille. Varsinaisesta käytännöstä ei ole poikettu, ja näin ei ole selvää käsitystä siitä kuinka moni työntekijä olisi halukas siirtämään kotitoimiston muualle ja olisiko työnantaja tähän suostuvainen. Toimistopaikan sijainnilla on myös merkitystä virkapaikaksi merkitsemisen kannalta, jolloin sillä on vaikutusta valtion matkustussäännön mukaisiin kilometrikorvausten ja päivärahojen maksuperusteisiin.

Kotitoimisto, kaiken työhön liittyvän materiaalin säilytys kotona, ja työtehtävien alituinen läsnäolo liittyy neuvojan jokapäiväiseen elämään tiiviisti. Kotitoimisto nousi haastatteluissa esiin selkeänä työ- ja vapaa-ajan erillään pitoa häiritsevänä kokonaisuutena. Useimmilla haastateltavilla oli mielipide sen soveltuvuudesta haastateltavan omiin työrutiineihin. Mielipiteitä löytyi sekä kotitoimiston puolesta että sitä vastaan.

Kotitoimistoa puoltavat mielipiteet liittyivät tilanteisiin, joissa pystyi hoitamaan työn ohessa yksinkertaisia yksittäisiä kotitöitä, kuten tiskikoneen tai pyykkikoneen täyttö. Kotoa käsin töitä tekevän työntekijän saavutettavissa olo muun perheen kannalta helpotti omalta osaltaan perhe-elämää. Työn sujuvuuden kannalta kotitoimisto koettiin turvalliseksi vaihtoehdoksi, koska työtilanteet ja seuraavan päivän

suunnitelmat saattoivat muuttua nopeasti, ja toimisto olisi tuonut mahdollisesti työhön lähdön kannalta omat mutkat matkaan.

”..niin sit ko on kotitoimisto , niin sä oot kotona ja kun sulla on aikaa, ja pieni mahdollisuus, niin sitte siinä pestään pyykkiä ja tehdään ehkä kaikkea pientä sivussa. Ja sit pidetään toimistoa. Et siin on hyvät ja huonotkin puolensa.”

” Mut onhan se toimisto kotona hirveen kiva juttuki. Koska mun ei tarvi lähtee mihinkään. Musta se viikko lähtee kivasti käyntiin, jos mä saan pitää toimistopäivän. Et mielummin mä oon kotona toimistossa.”

”...mut sit sinne (ulkopuoliseen toimistoon) vois unohtuu kaikenlaista...Ja vois työpuhelinki jäädä sinne.”

Negatiivisena, vapaa-aikaa häiritsevästä tekijänä kotitoimistoa haastateltavat pitivät työ- ja toimistotavaroiden näkyvyyden ja työn läsnäolon vuoksi. Työpisteen läheisyys tekee työtehtäviin tarttumisen helpoksi, vaikka ne voisivatkin odottaa seuraavaa päivää tai toimistotyölle varattua aikaa. Joissakin haastatteluissa ilmeni, ettei ongelman ydin ollut ainoastaan näkyvä kotitoimisto. Työntekijän saavutettavuus puhelimella ja sähköpostilla on helppoa, kotitoimisto taas antaa hyvän mahdollisuuden työtehtävien välittömään hoitamiseen nykyajan teknologialla.

” No se kotitoimisto siinä nyt on kaikkein hämärtävin, ku se kone on siinä ja kaikki on auki. Jos se olis jossaki muualla, se olis tosi hyvä rajoittavaa tekijä.”

” Niin no tietysti se, kotitoimisto, on mikä hämärtääpi. Kun se on niin kätevästi tossa ja sinne voi mennä koska vaan. Et jos se toimisto olis jossain x paikassa, ni mää kyllä luulen et niistä työajoista tulis pidettyä paljon paremmin kiinni.”

7.9 Työ- ja vapaa-ajan hallinnan vaikutus jalostusneuvojan omaan aikaan

7.9.1 Sosiaalisten suhteiden ympyrät

Perheellisillä ihmisillä työ- ja vapaa-aikaan liittyy usein erilaisia työ- ja vapaa-aikaan liittyviä tekijöitä, jotka voivat häiritä normaaliksi koettua rytmiä. Jalostusneuvojan työssä työnerityspiirteiden hyvistä ja huonoista puolista pääsevät osalliseksi myös perheen jäsenet sekä muu tahot. Lähiympäristö ei aina ymmärrä jalostusneuvojan työnkuvaa. Esimerkiksi sairaan lapsen hoitopaikasta tai koulusta haku ei onnistu nopeasti, jos hakija on 100 km:n päässä kotipaikkakunnaltaan. Samoin jokapäiväisten säännöllisten hoitoaikojen sopimisessa pitää jättää riittävä joustovara esim. pitkittyneen tilakäynnin tai huonojen sääolosuhteiden vuoksi.

” Nii sitte siinä oli välillä semmosta et saa ajaa vaikka kuka lujaa et kerkes päiväkodille kello viis...Ja musta tuntuu ettei ne aina koulussakaan oo aina ymmärtäny, jos ne on soittanu et sun lapsi on kipee, tu hakemaan kotiin... mulle on turha soittaa jos mää oon jossaki sadan kilometrin päässä... et joskus on herättäny kummastusta kun lasta ei haeta pois.”

Kotitoimiston ja muun perheen yhteensopivuudesta haastateltavat löysivät yleensä ottaen elämistä helpottavia asioita, kuten että on joskus kotona, kun lapset tulevat koulusta kotiin ja kiireettömät kotitoimisto aamut. Kuitenkin, joskus tilanne on myös päinvastainen, perheen koetaan häiritsevän työntekoa kotitoimistossa. Perhe-elämä kuormittuu kotona tehtävän työn määrästä mm. työhön liittyvän materiaalin ja sen viemän tilan vuoksi, tai perheen jäsenet pitävät toimistossa työskentelevää jalostusneuvojaa vapaa-ajalla olevana, jolloin häntä häiritään erilaisilla asioilla.

” Kyllä mää varmasti oon joutunu sen (että töitä on myös kotona) sanomaan ihan selvästi perheen jäsenille, että niin mulla on nyt toimisto aika, että minä tarvitsen työrauhan.”

7.9.2 Harrastuksiin osallistuminen

Työtehtävien ennakoimattomuus ja työmatkaan kuluvan ajan arviointi vaikutti myös yleiseen elämän laatuun rajoittavasti. Rajoitukset nousivat esille eniten harrastusmahdollisuuksien huomioimisena. Säännöllisesti kokoontuviin harrastuspiireihin ei aktiivisesti osallistuttu, koska työaikataulut saattoivat joskus estää niille osallistumisen. Haastateltavat kokivat kuitenkin työnantajansa tarjoamat liikuntasetelit hyväksi porkkanaksi lähteä kotoa liikkeelle, ja näin heidän mukaan Faba Palvelu tukee positiivisesti työntekijöidensä fyysisen kunnon ylläpitoa.

”No joksus on sillai et on sopinu illalla jonku menon, ja kun se työpäivä voi olla ku ei sitä koskaan etukäteen tiedä... Kyllähän niitäkin yrittää ennakoida, mutta aina ei kaikki mee niinku on aatellu.”

” Kyllähän ne vapaaliputki niihin urheilujuttuihin ja semmisiin...että kun on paremmassa fyysisessä kunnossa niin jaksaa sitten paremmin tehdä töitä.”

Kolme jalostusneuvojaa mainitsi epäsäännöllisen ruokailun vaikuttavan elämän laatuun ja sitä kautta he halusivat nostaa asian myös työ- ja vapaa-ajan rajapintaan liittyväksi tekijäksi. Käytännössä neuvojien työpäivien ruokailu tai välipalojen saanti riippuu karjatilan tavoista, neuvojien omasta aikataulusta ja ajoreiteistä. Päivän aikana epäsäännöllinen ruokailu ja nälän hallinta erityisesti kotona, vie voimia ja voi aiheuttaa ei toivottuja ruokailutottumuksia. Tämä vaikuttaa fyysiseen ja psyykkiseen jaksamiseen sekä omasta terveydestä huolehtimiseen.

” ...kun sä illalla tuut kuuden aikoihin kotiin. Et ensiks ku sä oot ollu päivän nälässä, ja sitten vetäny kaapista kaiken mitä löytyy. Sitte tulee niin törkee väsy, ja samalla pitäis mieltii sitä seuraavaa päivää. Et jostai löytyis edes ne voimavarat, et jaksais lähtee lenkille... mut ku sä et jaks muuta ku rojahtaa sohvalle... et pitäis vaan olla niin saakelin tiukka, ja ottaa se tunti kerran viikossa. Mut ku se ei mee sillai. Siinä on sekä fyysinen että psykologinen vaikutus ku pää tyhjenee päivän jälkeen.”

7.9.3 Jalostusneuvojan ohjaaminen työssä ja ajanhallinnassa

Edellä on todettu, että haastateltujen mielestä onnistunut ajanhallinta, työnsuunnittelu ja riittävä itsekuri ovat neuvojan aseet onnistuneelle työ- ja vapaa-ajan erottamiselle. Muutamilla haastateltavilla oli hyvinkin selkeät ajatukset siitä miten omaa työkalenteria tulisi täyttää, jotta työ tuntuisi mielekkäältä. Hyrkkäsen ja Vartiainen tutkimuksessa joissakin työtehtävissä on hetkiä, jolloin työhön panostetaan aikaa ja vastapainoksi tulisi pitää huolta tasaantumisen ja elpymisen vaiheesta, jolloin akut lataantuvat (Hyrkkänen & Vartiainen, 2005, 208) Työ ja vapaa-ajan erottamisen tärkein tehtävä on antaa työntekijän palautua työstään, jolloin saadaan uutta intoa uutta työntekoa varten.

Jalostusneuvojen suhtautuminen ulkopuoliseen apuun oli aluksi kriittistä, käsitteli se sitten ajanhallinnan opastusta, asiakkaan kohtaamista tai oman työskentelyn analysointia. Ulkopuoliselta neuvoja-antavalta taholta puuttui haastateltavien vastausten perusteella kokonaisnäkemys jalostusneuvojan työnkuvasta, työnkuvan ongelmakohdista tai työssä tarvittavista taidoista. Kuitenkin työn ohjauksesta ja siinä käytetystä organisaation ulkopuolelta tulevasta avusta puhuttaessa usean haastateltava jäi miettimään suhtautumistaan tarjottuun työn tukemiseen.

”... tämmöset työhyvivointiin liittyvät koulutukset, et must niilt on niin ku pohja pois, ku ne tyypit, jotka sielä puhuu, ne ei tiä yhään mitäään tästä työstä...jos se puhuja olis sellanen, että se osais puhua sit niinku meidän kieltä ”

” Kyllähän se, että jos siitä (työ- ja vapaa-ajan erottamisesta) puhuttas enemmän, esim koulutusluontosesti tai jotenki niin ehkä se panis miettimään. ”

”Niihin (ajanhallinta tms. luentoihin) pitäis suhtautua avoimin mielin, että olla vastaanottavainen, niin että jos perusasenne on et nää on yhtä tyhjän kans, iin onko niistä sitten apua?”

8 YHTEENVETO

Tässä tutkimuksessa työtilanteet, joissa jalostusneuvojat kokevat työssään työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen vaikeutta, liittyvät tutkimuksen teoriaosassa kuvattuihin jalostusneuvojan työn erityispiirteisiin. Itsenäinen kotoa käsin tehtävä liikkuva työ, asiakaspalvelutyöhön liittyvä sitoutuminen ja vastuu sekä työyhteisön hajainaisuus aiheuttavat tilanteita, joissa työntekijä työnsä hoitaakseen joutuu joutamaan tehdessään töitä vapaa-ajallaan. Työn itsesäätelyn mahdollisuus antaa tilaisuuden myös päinvastaiselle joustolle. Tämän myötä työnkuva koettiin myös positiiviseksi kokemukseksi. Tutkimuksessa nousi esiin yksittäisiä työkehittämistoiveita ja moniulotteisempia syvää tarkastelua vaativia kokonaisuuksia, joilla on vaikutusta työntekijöiden kokemukseen työ- ja vapaa-ajan tasapainosta.

Kuvioon 6 (s.68) on koottuna jalostusneuvojan työ- ja vapaa-aikaan vaikuttavia tutkimuksessa esiinnousseita tekijöitä. Kuviossa työn hallintaan liittyvät tekijät ovat konkreettisesti sidoksissa työn sujuvuuteen ja työntekijän arkipäivään. Näin niiden tärkeys on perusteltavissa, ne ovat hallittavissa ja jopa toteutettavissa yksittäisinä toimintatavan muutoksina. Tämän tyyppisiä työn hallintaan liittyviä tekijöitä ovat mm. riittävä työtehtävien vaatima koulutus, työajan seuranta ja työntekijän tekemä työnsuunnittelu. Työntekijöiden kokiessa työn hallinnan osa-alueissa olevan ongelmia, vaikuttaa se kokemukseen työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisesta.

Työn mielekkyyteen liittyvien aihe-alueiden yhteys työ- ja vapaa-ajan sovittamiseen on monimutkaisempi mitä työn hallinnan aihealueiden. Tämä johtuu siitä, että työn mielekkyyden määrittelemine ja arvioiminen on lähtökohdiltaan vaikeaa, sen subjektiivisen luonteen vuoksi. Tutkimuksessa työn mielekkyyden vaikutus työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamiseen tuli ilmi haastatteluissa: kehitysehdotuksista puhuttaessa haastateltavat nostivat esiin esim. oman ammattitaidon asiakkaiden vaatiessa laatua, viestinnän, esimiestyöskentelyn ja palkkausjärjestelmän. Kun em. työhön liittyviä aihealueita käydään tarkemmin läpi, yhteys työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamiseen löytyi työn hallinnan osa-alueiden kautta: ammatillisuuden kokemine vahvistuu koulutuksen kautta, esimiestyöskentely vaikuttaa työnohja-

uksen ohella työnjakoon ja selkeää palkkausjärjestelmä edellyttää työtehtäviin kulu-
van ajan hahmottamista ja jalostusneuvojen työalueiden erityispiirteiden huomi-
oon ottamista.

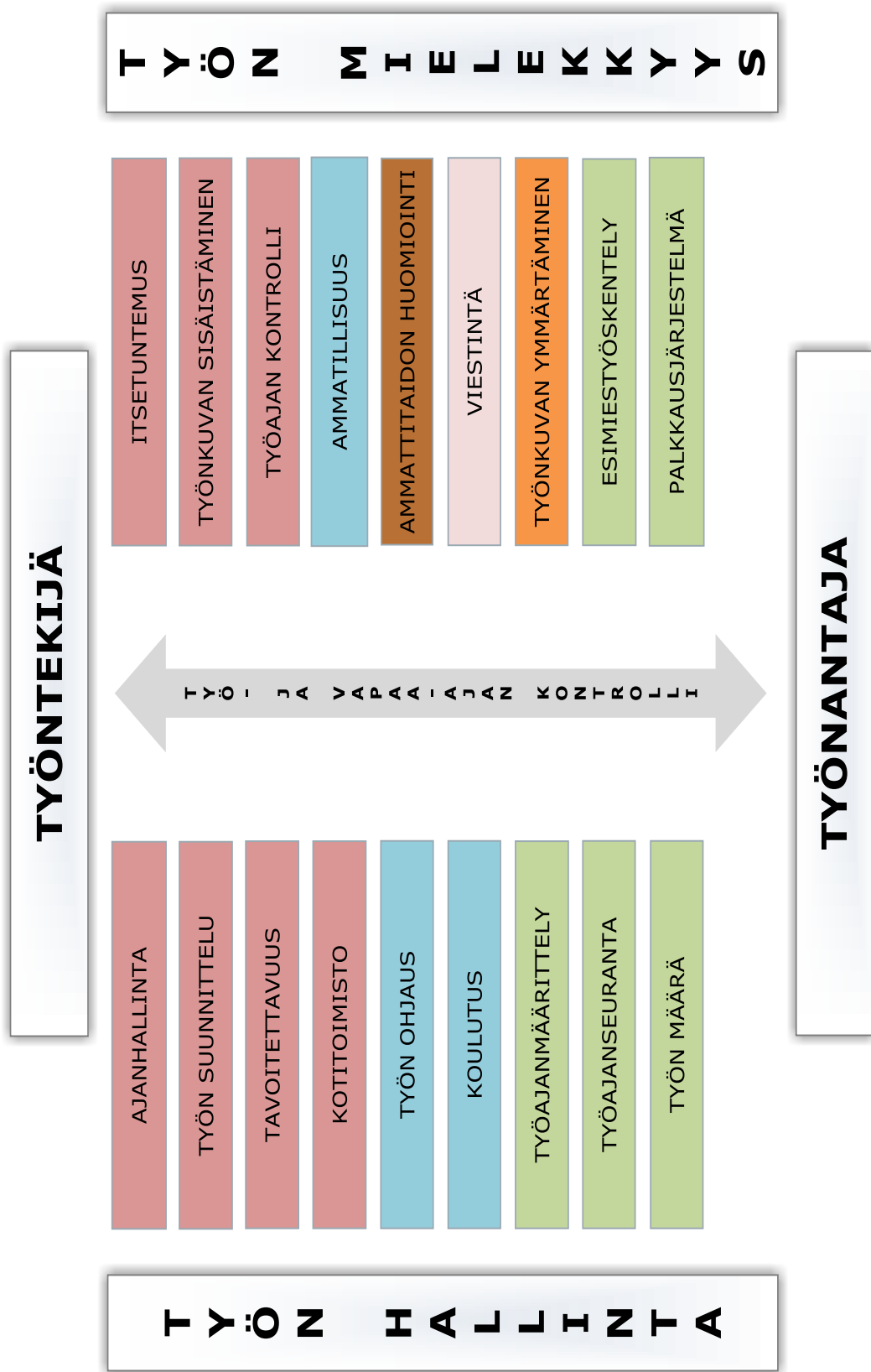
Työn hallinnan ja työn mielekkyyden välillä onkin toisiaan tukeva vaikutus. Työn-
hallinnan tekijöillä on suora vaikutus työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamiseen, ja
samalla tekijät vaikuttavat myös työn mielekkyyteen. Varsinaiset työn mielekkyy-
teen liittyvät asiat vaikuttavat työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamiseen työnhallinnan
aiheiden kautta. Tämän tyyppinen, työn mielekkyyttä ja hallintaa vahvistava vaiku-
tus ilmeni mm. puhuttaessa tietokoneohjelmien hallinnasta: ohjelmien käyttökoulu-
tuksen myötä työtehtäviin kuluva aika vähenee ja samalla vahvistaa työntekijän
käsitystä omasta ammattitaidosta. Kuviossa 6 toisiaan tukevat työntekoon liittyvät
aihealueet on merkitty samalla värillä.

Toinen tapa lähteä purkamaan haastatteluissa esiin tulleita kehitysehdotuksia, on
miettiä kenen vastuulla on työ- ja vapaa-ajan yhteensovittaminen. Kuviossa 6
(s.68) on tutkimuksessa esiinnousseet työ- ja vapaa-ajan rajaukseen liittyvät tekijät
viety työntekijää tai työnantajaa lähelle, sen mukaan kummalla on suurempi vaiku-
tus kyseisiin tekijöihin. Työajan määrittely, työntekijän työsuoritusten seuraaminen
ja työn määrä, esimiestyöskentely, näihin kaikkiin tekijöihin on työnantajalla varsin
suuri sananvalta. Työntekoon liittyviä osa-alueita kehittämällä työnantaja voi osal-
taan vaikuttaa työn teon sujumiseen ja kokemukseen työn kuormittavuudesta.
Näissä aihealueissa työntekijän vaikutus mahdollisuudet perustuvat keskusteluun
ja kehitysehdotusten esiintuomiseen.

Työntekijää läheltä löytyi erilaisten työn suunnitteluun ja työntekijän persoonaan
liittyviä tekijöitä. Työntekijän persoonaan liittyy oman toiminnan säätelykyvyn ja
itsetuntemukseen myötä ajanhallinta ja työnsuunnittelutaidot. Näistä riippuen eri-
laisten rajojen asettaminen kuten tavoitettavana oleminen ja työajan rajojen mää-
rittäminen ovat työntekijälle joko helppoa tai vaikeaa. Kokonaisuus on suuri, ja ku-
vastaakin sen myötä työntekijän roolin osuutta työ, ja vapaa-ajan yhteensovittami-
sessa. Kuitenkaan, jos työnantaja tiedostaa työn mielekkyyden ja työn hallintaan

liittyvien kokonaisuuksien merkityksen työnteon ja työn tuloksellisuuden kannalta, ei työntekijää kannata jättää näiden asioiden kanssa yksin painimaan. Työnohjaus, asiantuntijoiden luennot itsenäisen tietotyön hallinnasta ja helpottavista rutiineista, kuin myös keskustelumahdollisuuksien suominen vertaistyöntekijöiden kanssa ovat tukea, jota työnantaja voi tarjota työntekijöille. Työntekijän ei tulisi suhtautua tämän tyyppiseen tukeen väheksyvästi. Ammatillisuuteen ja asiantuntijuuteen liittyy myös substanssitiedon hallinnan lisäksi muiden osaamisalueiden tunnistaminen ja niiden merkityksen tunnustaminen.

Kaksi pienempää kokonaisuutta liittyvät ammattitaidon ylläpitoon ja arvostuksen kautta muodostuvaan koettuun palautteen saamiseen. Ammatitiedon hallinnan lisäksi erilaisten ammattiin liittyvien muiden osaamisalueiden tukeminen on tärkeää työntekijän ammatillisen kokonaiskokemuksen kannalta. Kun laitteet, ohjelmat ja työtehtävät ovat hallinnassa, ohjeiden lueskeluun ja tulevan työn jännittämiseen ei kulu aikaa. Mobiilissa työssä työnkuvan kompleksisuuden ymmärtäminen on tärkeää sekä työntekijälle, mutta erityisesti sen ymmärtäminen vaikuttaa työyhteisön käyttäytymiseen. Työyhteisön käyttäytymisessä viestinnällä ja toisen työn arvostamisella on merkitystä yleisen työilmapiirin kannalta. Hajallaan toimivassa organisaatiossa sähköpostien kautta toimivassa viestinnässä on suuri vaara monenlaisiin väärinymmärryksiin. Onkin tärkeää että koko työyhteisö sitoutuu työskentelemään vastuullisesti ja toiset huomioon ottaen.



Kuvio 6. Työn hallintaan ja mielekkyyteen vaikuttavat tekijät sekä niistä syntyvä työ- ja vapaa-ajan hallinnan vastuu.

9 LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI

Tämän empiirisen tutkimuksen tavoitteena oli selvittää millaisissa tilanteissa jalostusneuvojat kokevat työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen vaikeaksi. Tutkimuksen tausta aineistona oli olemassa Faba Jalostukselle 2007 tehdyn työhyvinvointikyselyn tulokset, joiden mukaan jalostusneuvojat kokevat työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen olevan vaikeaa omassa työssään. Tässä tutkimuksessa keskityttiin tilanteisiin, joissa jalostusneuvojat kokevat työajan liukuvan vapaa-ajalle. Tuloksina ovat jalostusneuvojien vastauksista esiinnousseet työnkuvaa ja työskenteilyä koskevat epäkohdat, sekä heidän kokemus omasta tai työnantajan vaikutusmahdollisuuksista kehitettäessä työhyvinvointia.

Empiiriaan perustuvan kvalitatiivisen tutkimustavan tavoite on paljastaa tutkittavasta aiheesta uusia näkökulmia ja tosiasioita, olemassa olevien tosiasioiden todistamisen sijaan (Hirsjärvi 1997, 152). Tässä tutkimuksessa laadullisen tutkimustavan aineiston keruumenetelmän avulla löytyi uutta syventävää tietoa, jonka avulla on mahdollista päästä lähemmäksi mielekästä työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamista. Tutkimuksen avulla vahvistettiin työnkuvaa koskevia oletuksia, jolloin kerätyn tiedon tuki muuttaa oletuksen perustelluksi kokemusperäiseksi mielipiteeksi, ja näin edellyttää työyhteisöltä huomiota asian suhteen. Kolmas saatu tiedon muoto oli nykyistä, jo meneillään olevaa kehitystoimintaa tukevaa tietoa. Tämä tieto tukee niitä työhyvinvoinnin ratkaisuja, jotka on tehty vuosien 2007-2010 työhyvinvointikyselyjen perusteella.

Tässä tutkimuksessa huomion kiinnittäminen reabiliteettiin on paikallaan. Sen lisäksi että tutkija itse työskentelee jalostusneuvojana, on otettava huomioon myös se, että tutkija ja haastateltavat tuntevat toisensa. Tutkijan tuntiessa jalostusneuvojan työnkuvan, on vaarana, että tutkimuksen kuluessa voi syntyä tilanteita, joissa objektiivisuus vaarantuu. Objektiivisuus voi vaarantua mm. tutkijan rakentaessa tutkimusta omien käsitysten varaan tai haastattelutilanteissa saattaa riskinä voi olla liiallinen haastateltavan johdattelu.

Tutkimuksen reabiliteettiä heikentävien syiden huomioiminen asettaa tutkijan tarkastelemaan ja analysoimaan tekemäänsä tutkimusta huomioon ottaen omat ajatuksensa tutkimusaiheesta. Tämä johti tutkimuksen aikana siihen, että johdattelua välttääkseen tutkija pyrki itse noudattamaan haastattelulomakkeen kysymysjärjestystä ja haastattelutilanteessa harkitsemaan teemojen ja niiden pohjalta tehdyn kysymysasettelun lisäksi tehtyjä tarkentavia kysymyksiä.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös haastattelijan ja haastateltavan toistensa tunteminen. Tämän myötä on mahdollista, että työhön liittyvästä aiheesta keskusteltaessa erilaiset ammattitermien kuin myös työtilanteiden ymmärrys helpottavat tutkimustulosten analyysiä. Näin siis kerätyn tiedon voisi olettaa olevan syvällistä. On tietenkin mahdollista, että haastattelijan ja haastateltavan tunteminen saattaa estää haastateltavaa kertomasta perimmäisiä ajatuksiaan työntekeä koskevista asioista. Tähän varauduttiin keskustelemalla työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamiseen liittyvistä tekijöistä useista eri näkökulmista.

Tämän myötä vahvistuu kvalitatiivinen tutkimustapa ja teemahaastattelu aineiston keruumenetelmänä aiheelle sopivaksi, samoin kuin kysymysten asettelun validius. Lisäksi työhyvinvointikartoitukset (Faba Jalostus 2007 ja Faba 2010) sekä Hyrkkäsen ja Vartiaisen (2005) tutkimus ovat pääsääntöisesti tuloksiltaan samansuuntaisia tämän tutkimuksen kanssa.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen aihe, työ- ja vapaa-ajan yhteensovittaminen, on viimevuosina pinnalle noussut aihe työn tekoa ja ihmisten hyvinvointia tutkittaessa. Aiheen, ja yleensä työhyvinvointia tai työn mielekkyyttä koskevien tekijöiden, merkitys on tiedostettu tutkimuksissa ja työelämässä tärkeänä työn tuottavuuteen vaikuttavana tekijänä. Näin on löydetty uusia mahdollisia tekijöitä, ”pehmeitä arvoja”, joilla organisaatiot tai yritykset kilpailevat keskenään tai etsivät tehokkuutta ja tuottavuutta toiminnastaan.

Työ- ja vapaa-ajan sovittamisesta on olemassa paljon erilaisista näkökulmista tehtyjä tutkimuksia. Tutkimusasettelun lähtökohdista ja näkökulmasta riippumatta työhyvinvointiin liittyvissä tutkimuksissa toistuu ihmisen kokemuksen arviointiin liittyvä haaste. Tässä tutkimuksessa käytettyihin lähdeaineistoihin perehtymisen ja tutkimushaastattelujen myötä konkretisoitui kvalitatiivisen tutkimuksen vahvuus ja heikkous: subjektiivisen kokemuksen arviointi. Yksilöllisiin kokemuksiin perustuvissa tutkimuksissa työ- ja vapaa-ajan hallinta onkin osoittautunut monimutkaiseksi tutkimusaiheeksi, jonka rajaaminen on vaikeaa aiheen laajan vaikutusalueen vuoksi.

Työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisesta on olemassa paljon hyviä tutkimuksia. Niissä on hyvinkin selkeästi onnistuttu tuomaan esille aiheen tärkeys työntekijän, työntekijöistä muodostuvan työyhteisön ja työnantajan kannalta. Mutta kuten tutkimuksessa, myös käytännössä aihe kohtaa haastajansa. Työelämässä haasteena on se, kuinka työnantajat onnistuvat käyttämään hyväkseen tutkimusten myötä löytyneen tiedon, viemällä sen käytäntöön muistaen työhyvinvoinnin olevan laaja-vaikutteinen tuotantopanos. Tiedon käytäntöön vienti edellyttää käyttäjältään samanaikaista suurempien kokonaisuuksien näkemistä, ja pienten konkreettisten työyhteisön arkeen liittyvien muutosten hallintaa.

Tässä tutkimuksessa oletukset jalostusneuvontaa koskevista työtilanteista, joissa jalostusneuvojen oletetaan kokevan työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen ole-

van vaikeaa, muuttuivat tutkituiksi käsityksiksi. Nämä tilanteet liittyvät asiakaspalvelutilanteisiin, vuosittaisiin työhuippuihin sekä työssä tapahtuneeseen muutokseen. Lisäksi tutkimuksen myötä haastateltavat toivat esiin useita varteenotettavia kehitysehdotuksia koskien mielekkäämpää työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamista.

Tässä tutkimuksessa työ- ja vapaa-ajan rajan hämärtymiseen liittyvien tilanteiden myötä löytyi kaksi, erilaista muutosehdotuksista ja kokemuksista muodostuvaa, kokonaisuutta. Näissä kokonaisuuksissa työn hallintaan liittyvät muutosehdotukset ja työn mielekkyyteen liittyvät kokemukset tukevat toisiaan, vahvistaen samalla työntekijälle muodostuvaa olotilaa oman työ- ja vapaa ajan hallinnan tilasta. Työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamiseen liittyy näin ollen konkreettisen työhallinnan kautta muodostunut tietoisuus työtehtävien hallinnasta, työn mielekkyyteen vaikuttavien tekijöiden kokemukset ja näiden kahden välinen toisiaan tukeva vaikutus.

Työntekijää, jalostusneuvojaa, läheltä löytyneessä kokonaisuudessa päätekijänä oli työntekijä itse, itse itselleen luomien työtapojen, työn luonteen hyväksymisen ja työlleen asettamien rajojen kanssa. Tähän kokonaisuuteen vaikuttavat työnantajan ja asiakkaiden suuntaamat odotukset ja vaatimukset, jotka taas työntekijä saattaa unohtaa omalta kohdaltaan. Jalostusneuvojan työssä yhdeksi merkittäväksi tekijäksi, työ- ja vapaa-ajan mielekkään yhteensovittamisen kannalta, nousi työntekijän ajanhallintataidot ja itsetuntemukseen liittyvät tekijät. Niiden avulla on työntekijän mahdollista tehdä itsensä kanssa erilaisia sopimuksia mm. henkilökohtaisesta ajankäytöstä, työrytmistä ja tavoitettavana olemisesta. Näin hän sopii rajat omalle toiminnalleen. Työntekijän toimiessa omia ajatuksiaan vastaan vaihtuu ajan hallinnan tunne hallitsemattomuuden tunteeksi.

Työnantajalla on mahdollisuus tukea työntekijän henkistä työssä jaksamista ja kuvattua ajanhallinnantaitoihin liittyvää kokonaisuutta. Se voi olla työnohjausta, ajanhallinnan hahmottamista tai ohjausta itsetuntemuksesta ja asiakastuntemuksesta. Tämä kaikki vaikuttaa osaltaan myös työn mielekkyyteen ja tehokkuuteen. Ja lisäksi, työntekijän ymmärtäessään oman toiminnan perusteet, on myös helpompi ymmärtää toisten, asiakkaiden, toimintaa.

Työnantajan vaikutusvallan alla olevat määritelmät työajasta, työhön liittyvä matkustaminen ja työn seurannasta tehtävät johtopäätökset edellyttävät hyvää ymmärrystä kenttätöitä tekevän työntekijän työtehtävistä. Työn seurantaan ja liikkuvan työn etuisuuksiin, kilometrikorvauksiin ja päivärahoihin, liittyvät valtiovallan tasolta annetut suositukset, ja näin niihin tukeutuminen on turvallista työntekijöiden oikeudenmukaisen kohtelun ja sääntöjen selkeyden vuoksi. Onkin hyvin epätodennäköistä, että esim. jalostusneuvojan työajan määrittelyä lähdettäisiin kovin helposti muuttamaan. Työaikaan ja työmääriin liittyvät muut muutokset sen sijaan ovat mahdollisia. Haastateltavien toivomassa tilanteessa, jossa työn suunnitteluun kuluvan ajan osuutta lisättäisiin, vaikutus tulisi näkyviin myös siinä, että työmäärät olisi myös jaettava uudelleen. Ja jotta tämä jako tulisi toteen tapahtuen tasapuolisesti, tulisi myös työntekijöiden työn seurantaan yhtenäistää. Onnistuneessa työajan seurannan yhtenäistämässä on työnantajan tehtävänä etsiä seurantavaihtoehto, joka tuo esiin työnantajalle tarvittavaa tietoa työajan käytöstä ja näin edistää työhyvinvointia.

Jatkossa tämän tutkimuksen toivoisi antavan suuntaa sille, millaisiin aihealueisiin jalostusneuvojen työyhteisössä, kuin myös muissakin hajallaan olevissa mobiilia työtä tekevissä työyhteisöissä, kannattaa kiinnittää huomiota. Työn kompleksisuuden määrittäminen ja sen tuominen tietoon kaikille työyhteisön jäsenille auttaa jo sellaisenaan kiinnittämään huomiota työntekijöiden väliseen toimintaan. Myös suuret kokonaisuudet liittyen ajan hallintaan ja itsetuntemukseen, tai työtehtävien määrittämiseen antavat suuntaa pienempiin aihealueisiin, joiden avulla työ- ja vapaa-ajan kokemukseen voidaan vaikuttaa.

Työn tutkimisessa ei sovi ”jämähtää”. Jalostusneuvojen työnkuvan ja työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen rajan kannalta olisikin tärkeää ottaa huomioon mahdollisimman monipuolisesti työn tekoon liittyviä tekijöitä. Tutkittavia kohteita voisivat olla toisaalta johdon ja esimiestason käsitys työntekijöiden työ- ja vapaa-ajan sovittamisesta ja heidän kehitysehdotukset aiheen kohdalta. Jatkotutkimus työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen tilasta tulevaisuudessa todennäköisesti toteutuu-kin, koska työturvallisuus lainsäädännön mukaan työnantajan tulisi seurata työ-

ympäristön ja työyhteisön työturvallisuuden eri osa-alueita säännöllisesti. Ja miksi tulisi aina tutkia ongelmia? Jalostusneuvojat kokivat vuonna 2007 työn olevan mielekästä sen itsehallintaan ja mielenkiintoisuuden vuoksi. Yksi työyhteisön kehittämisen muoto onkin viedä eteenpäin jo olemassa olevia vahvuuksia. Vahvuuksien etsimistä ja niistä palautteen antamista tarvitaan, jotta työhön liittyvä mielikuva pysyy tasapainossa ja avoimena.

11 LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. 2010. Työelämätaidot - Menesty & voi hyvin. WS Bookwell Oy. Juva.
- Antila, J. 2004. Aina valmiina? Yhteydenpito työasioissa vapaa-ajalla. Työpoliittinen Aikakauskirja 2/2004.
- Antila, J. 2005. Veteen piirretty viiva. Työn ja yksityiselämän rajapinnan tarkastelua. Työpoliittinen tutkimus. Nro 272. Työministeriö. Helsinki.
- Blom, H., Melin, H. & Pyöriä, P. 2001. Tietotyö ja työelämän muutos-palkkatyön arki tietoyhteiskunnassa. Työsuojelurahasto. Gaudeamus Kirja / Oy Yliopistokustannus University Press Finland. Tampere-Paino. Tampere
- Eläkevakuutusyhtiö Tapiola. Työhyvinvointipalvelut. [www-sivu. viitattu 21.4.2010] <http://www.tapiola.fi/NR/rdonlyres/6ADA0174-206F-400B-AD0A-0324BD5081C05/0/main.swf>
- Erityispalvelujen työnantajaliitto. 2007. Maaseutuelinkeinojen ja neuvonta-alan Työnantaja yhdistys. Maaseutuelinkeinojen ja neuvonta-alanrunkosopimus. Faba Jalostus.
- FABA. Toimintapolitiikkamme. [www-sivu. viitattu 18.4.2010] www.faba.fi/tietoa_fabasta/toimintapolitiikka
- Faba Jalostus. 2002. Asiakastyytyväisyyskyselyn avovastukset. Julkaisematon.
- Hakanen, A., Ahola, K., Härmä, M., Kukkonen, R. & Sallinen, M.. 2009. Voiman lähteet. Työterveyslaitos. Painotalo tt-urex. Helsinki
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997 Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Hyrkkänen, U. & Vartiainen, M. 2005. Mobiili työ ja hyvinvointi. Työpoliittinen tutkimus 293. Työministeriö. Helsinki.
- Hyrkkänen, Ursula. 2008. Mobiilityö esimiehen haasteena. Ammatti- korkeakoulujen verkkojulkaisu. [viitattu 1.1.2011] <http://www.kevero-osaaja.fi/index.php/osaaja/article/view/136/236>

- Julkunen, R. & Nätti, J. 1994. Joustavaan työaikaan vai työajan uusjakkoon? Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino
- Juuti, P, 1996. Suomalainen elämänlaatu. JTO-tutkimuksia sarja 10. Tammerpaino. Tampere
- Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno, S. 2005. Työ leipälajina – Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Otavan kirjapaino Oy. Keuruu. Ps-kustannus.
- Klemelä, R. 2006. Henkinen hyvinvointi työpaikalla. Suomen Mielen-terveysseura. Painoprisma Oy. Lieto
- Koivu, M., Savola, J. & Pehkonen, J. 2009. Työpaikkaliikunta barometri 2009. Suomen Kuntoliikuntaliitto ry. Helsinki
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Avaintulos Oy Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.
- L 21.12.2001/1383 Työterveyshuoltolaki
- L 23.8.2002/738 Työturvallisuuslaki
- Lehtinen, J. 2004. Asiakkuuksien aktiivinen johtaminen. Edita Prima Oy: Helsinki
- Lipsanen, V. & Vilhu, J. 1991. Terveys ja tietotyö. VAPK-Kustannus. ATK-instituutti Valtion painatuskeskus: Helsinki.
- Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2003. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Edita Prima oy: Helsinki
- Miettinen, J. 2010. Työhyvinvointikyselyn tulokset. TJS-Opintokeskus. FABA. Julkaisematon
- Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. International Methelp Ky Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.
- Moisio, E & Huuhtanen H, 2007. Arki hallussa? Suomalaisten asiantuntijoiden näkemyksiä työstä, perheestä ja vapaa-ajasta vuonna 2015. Delfoi-paneelin tuloksia. Työterveyslaitos. Tampereen yliopistopaino Oy. Tampere.
- Mäkipeska, M. & Niemelä, T. 2005. Haasteena luottamus- Työyhteisön sosiaalinen pääoma ja syvärakenne. Edita Prima Oy. Helsinki

- Parkkinen, Pia 2009. Työyhteisön työhyvinvointi. Työterveys Laitos. [viitattu 23.12.2010].
http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tyoyhteison_tyohyvinvointi/sivut/default.aspx
- Pääkkönen, R., Rantanen, S. & Uitti, J. 2006. Työn terveysvaarojen tunnistaminen. Työterveyslaitos. Sosiaali- ja terveys ministeriö. Tammer-Paino Oy. Tampere
- Ristikangas, V., Aaltonen, T. & Pitkänen, E. 2008. Asiantuntijasta esimies. Innostusta ja arvostusta esimiestyöhön. WS Bookwell Oy. Juva
- Ryytikangas, I. 2008. Tehokas ajankäyttö- vähemmän stressiä, enemmän tuloksia. Ajankäytön ja elämänhallinnan käsikirja. Helsingin seudun kauppakamari. Helsingin kauppakamari Oy. Gummerus Kirjapaino Oy. Helsinki
- Salmi, M. & Lammi-Taskula, J. 2004. Puhelin, mummo vai joustava työaika? Työn ja perheen yhdistämisen arkea. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Gummerus Kirjapaino Oy. Juva
- Siukonen, S. 2007. Työhyvinvointikyselyn loppuraportti. Tapiola työhyvinvointipalvelut. Faba Jalostus Julkaisematon
- Soini, S. ym. 2005. Psykososiaalisen työympäristön arvioiminen.
- Sulkunen, P. 1998. Johdatus sosiologiaan- käsitteitä ja näkökulmia. Juva: WSOY
- Tapiola – ryhmä [viitattu 28.5.2010]
<http://www.tapiola.fi/NR/rdonlyres/6ADA0174-206F-400B-AD0A-324BD5081C05/0/main.swf>
- Uhmavaara, H. ym 2005. Joutaako työ? Joustavien työjärjestelyjen mahdollisuus ja todellisuus. Työpoliittinen tutkimus 277. Työministeriö.
- Valtiovarainministeriö Valtion matkustussääntö 1a/2010 Edita Prima Oy Helsinki
- Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu
- Väänänen, A., Toivanen, M., Pentti, J. & Vahtera, J. 2007. Työstä kohti suuntautuva ristiriita sairauspoissaolojen ennustajana sosioekonomisissa ryhmissä. Vammala. Vammalan kirjapaino Oy Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti. vol 44. s. 99-108. Sosiaalilääketieteen yhdistys Ry.

LIITE 1. HAASTATELTAVAN KYSYMYSLOMAKE

Jalostusneuvojan työ- ja vapaa-ajan yhteensovittaminen

Taustatiedot:

- | | | | | | |
|--|---------------------|------------------|-----------|--------------------|------|
| 1. Sukupuoli | | Mies | Nainen | | |
| 2. Ikä | <25 v | 25-35v | 35-45v | 45-55 | >55v |
| 3. Talouteeni kuuluu | | | minä itse | minä+puoliso | |
| | minä+puoliso+lapset | | | | |
| 4. Työvuodet Fablla | | 1-5v | 5-10v | 15-20 | >20 |
| 5. Työn kuva | | jalostusneuvonta | | jalostusneuvonta + | |
| eritystehtävä | | | | | |
| 6. Lasketko ylityötunteja (matkalaskun täyttö) | | | | Kyllä | |
| en | | | | | |
| 7. Ylitöitä kertyy keskimäärin h/ kk | ei kerry | 2-15h | 15-30h | >30h | |
| Onko se mielestäsi | paljon | siedettävästi | | vähän | |
| ei merkitystä | | | | | |
| 8. Työmatkani vuositasolla | <10 tkm | 10-17 tkm | 17-25 tkm | >25 tkm | |

Teema 1. Millaisena pidät yleensä nykyajan työelämän puitteita työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen suhteen:

1. Millasta on mielestäsi nykyaikana työnteko: kuinka eri työntekijäryhmät eri aloilla onnistuvat työ- ja vapaa-ajan erillään pidossa?
2. Mikä on yleisesti mielestäsi helpottanut ja mikä on vaikeuttanut työ- ja vapaa-ajan erillään pitoa?
3. Millaisena näet tulevaisuuden yleisesti, kun puhutaan työ- ja vapaa-ajan erottamisesta, vaikeutuuko / helpottuuko?
4. Kenen kuuluisi olla vastuussa työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen toimivuudesta?

Teema 2. Tapiola kyselyn tulos vuonna 2007

Vuonna 2007 Tapiolan työhyvinvointikyselyssä työ- ja vapaa-ajan yhteensovittaminen nousi kentällä toimivien jalostusneuvojen kohdalla suurimmaksi kehittämis-kohteeksi.

1. Mistä mielestäsi, muutamalla sanalla kuvaten, tämän aihealueen nouseminen kehityskohteeksi johtuu?

2. Liittyvätkö mielestäsi työn mielenkiintoisuus, siihen sitoutuminen ja työ/ vapaa-ajan rajan hämärtyminen toisiinsa? Kerro esimerkkejä tai muita perusteluja vastauksellesi.
3. Onko olemassa jotain muita syitä, jotka vaikuttaisivat enemmän työ/vapaa-ajan hämärtymiseen?
4. Koetko, että jalostusneuvojan työssä on muita tärkeämpiä kehittämiskohteita?
5. Kuinka hyvin Tapiola-kyselyn tulos työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisesta vastaa omaa mielipidettäsi?
6. Millaisissa tilanteissa itse koet työsi ja yksityiselämäsi yhteensovittamisen vaikeaksi?

Teema 3. Miten mielestäsi jalostusneuvojan työtä voisi kehittää, jotta ristiriidan tunnetta työn ja vapaa-ajan välille ei syntyisi?

1. Miten työnantaja voisi vaikuttaa työ- ja vapaa-ajan erottamisen / yhteensovittamisen kehittämisessä?
2. Mitä neuvoja voisi aktiivisesti pyrkiä parantamaan työ- ja vapaa-ajan erottamisesta / yhteensovittamista?
3. Onko jokin kolmas taho tai toimija, jonka avulla voisi jalostusneuvojan työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamista kehittää?
4. Miten suhtaudut palkkausjärjestelmään, miten se vaikuttaa työntekeeseen ja onko erilaiset työtehtävät huomioitu hyvin / huonosti tässä järjestelmässä?
5. Miten oletat työtehtävien määrän ja laadun muuttuvan tulevaisuudessa?
6. Miten oletat työtehtävien ja vapaa-ajan yhteensovittamisen muuttuvan tulevaisuudessa?

Teema 4. Onko työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen huomioiminen tärkeää neuvojan työtä kehitettäessä? Mieti perusteluita, jotta voit pohtia asiaa mm. alla olevien teemojen kautta

Työhyvinvointi:

Työn ohjaus:

Asiakaspalvelu:

Organisaation menestyminen:

Organisaatio muutokset: Faba Palvelun tulevaisuus ja työnteke Faba Palvelussa

LIITE 1.HAASTATTELIJAN KYSYMYSLOMAKE

Jalostusneuvojan työ- ja vapaa-ajan yhteensovittaminen

Suluissa oleva teksti ainoastaan haastattelijan lomakkeessa

Taustatiedot:

9. Sukupuoli		Mies	Nainen		
10. Ikä	<25 v	25-35v	35-45v	45-55	>55v
11. Talouteeni kuuluu			minä itse	minä+puoliso	
	minä+puoliso+lapset				
12. Työvuodet Fablla			1-5v	5-10v	15-20
	>20				
13. Työn kuva		jalostusneuvonta		jalostusneuvonta +	
	eritystehtävä				
14. Lasketko ylityötunteja (matkalaskun täyttö)				Kyllä	
	en				
15. Ylitöitä kertyy keskimäärin/ kk			ei kerry	2-15h	15-30h
	>30h				
Onko se mielestäsi		paljon	siedettävästi	vähän	
	ei merkitystä				
16. Työmatkani vuositasolla	<10 tkm	10-17 tkm	17-25 tkm	>25 tkm	

Teema 1. Millaisena pidät yleensä nykyajan työelämän puitteita työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen suhteen:

Millasta on mielestäsi nykyaikana työnteko: kuinka eri työntekijäryhmät eri aloilla onnistuvat työ- ja vapaa-ajan erillään pidossa?

Mikä on yleisesti mielestäsi helpottanut ja mikä on vaikeuttanut työ- ja vapaa-ajan erillään pitoa?

Millaisena näet tulevaisuuden yleisesti, kun puhutaan työ- ja vapaa-ajan erottamisesta, vaikeutuuko / helpottuuko?

Kenen kuuluisi olla vastuussa työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen toimivuudesta?

Teema 2. Tapiola kyselyn tulos vuonna 2007

Vuonna 2007 Tapiolan työhyvinvointikyselyssä työ- ja vapaa-ajan yhteensovittaminen nousi kentällä toimivien jalostusneuvojen kohdalla suurimmaksi kehittämiskohteeksi.

7. Mistä mielestäsi, muutamalla sanalla kuvaten, tämän aihealueen nouseminen kehityskohteeksi johtuu?
8. Liittyvätkö mielestäsi työn mielenkiintoisuus, siihen sitoutuminen ja työ/ vapaa-ajan rajan hämärtyminen toisiinsa? Kerro esimerkkejä tai muita perusteluja vastauksellesi.
9. Onko olemassa jotain muita syitä, jotka vaikuttaisivat enemmän työ/vapaa-ajan hämärtymiseen?
10. Koetko, että jalostusneuvojan työssä on muita tärkeämpiä kehittämiskohteita?
11. Kuinka hyvin Tapiola-kyselyn tulos työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisesta vastaa omaa mielipidettäsi?
12. Millaisissa tilanteissa itse koet työsi ja yksityiselämäsi yhteensovittamisen vaikeaksi?

(Onko jalostusneuvojan työ mielestäsi mielenkiintoista? Miksi?)

(Onko Jalostusneuvojan työhön helppo sitoutua? Miksi?)

Teema 3. Miten mielestäsi jalostusneuvojan työtä voisi kehittää, jotta ristiriidan tunnetta työn ja vapaa-ajan välille ei syntyisi?

Miten työnantaja voisi vaikuttaa työ- ja vapaa-ajan erottamisen / yhteensovittamisen kehittämisessä?

(Vaihtoehdot vain haastateltavan kysymyslomakkeessa)

Työ- ja vapaa-ajan rajan hämärtyminen varoista puhumalla:

Ajan hallinta:

Lisää työaikaa:

Työn ohjaus:

Työtehtävien rutinoittaminen:

Kurssit, koulutus, asioiden kertaus:

Henkilökohtainen ohjaus:

Työajan seuranta:

Työvälineet, työtilat:

Tuloksen korostaminen:

Kenttätöön muuttumisen ymmärtäminen:

Omien rajojen laittaminen / tunnistamisen tukeminen:

Oman elämäntilanteen tunnistaminen / tukeminen:

Yhteydenpito työyhteisön kesken:

Kunnioitus työntekijöitä kohtaan (viestintä, palaute):

Muuta:

Mitä neuvoja voisi aktiivisesti pyrkiä parantamaan työ- ja vapaa-ajan erottamisesta / yhteensovittamista?

(Vaihtoehdot vain haastateltavan kysymyslomakkeessa)

Työ- ja vapaa-ajan rajan hämärtyminen varoista puhumalla:

Ajan hallinta:

Lisää työaika:

Työn ohjaus:

Työtehtävien rutinoittaminen:

Kurssit, koulutus, asioiden kertaus:

Henkilökohtainen ohjaus:

Työajan seuranta:

Työvälineet, työtilat:

Tuloksen korostaminen:

Kenttätöön muuttumisen ymmärtäminen:

Omien rajojen laittaminen / tunnistamisen tukeminen:

Oman elämäntilanteen tunnistaminen / tukeminen:

Yhteydenpito työyhteisön kesken:

Kunnioitus työntekijöitä kohtaan (viestintä, palaute):

Muuta:

Onko jokin kolmas taho tai toimija, jonka avulla voisi jalostusneuvojan työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamista kehittää?

**Jalostusneuvojan työnkuva ja työ/kotiympäristön suhtautuminen siihen:
Kerro millainen käsitys sinulla on ympäristön suhtautumisesta jalostusneuvojan työhön?**

(Millaisiin käsityksiin olet törmännyt, kun puhutaan jalostusneuvojan työstä ja siitä millaisena ympäristö käsittää ko. työnkuvan?)

(Onko työympäristön käsityksillä ja neuvojan todellisella työn kuvalla suuria eroja?)

(Miten omalla kohdallasi ympäristön suhtautuminen vaikuttaa työhösi ja kokemukseen työstä ja yksityiselämästä?)

Jalostusneuvojan työ: Onko se etätyötä?

(Mitä hyviä ja huonoja puolia etätyössä mielestäsi on?)

(Jos etätyö vaikuttaa työ- ja vapaa-ajan rajan hämärtymiseen, millaisissa työ/vapaa-ajan tilanteissa tämä tulee esille?)

Miten suhtaudut palkkausjärjestelmään, miten se vaikuttaa työntekoosi ja onko erilaiset työtehtävät huomioitu hyvin / huonosti tässä järjestelmässä?

(Työtehtävien ja niistä saatavien korvausten määrän suhteuttamisen onnistuminen Faba Jalostuksessa: Minkä työtehtävien osalta suhteutus on onnistunut ja minkä työtehtävien osalta ei?)

(Mikä on mielipiteesi, kuinka suuri vaikutus on palkkauksella ja tuloksenlaskennalla jalostusneuvojan työtapoihin ja työn tekemiseen, koskien työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamista?)

(Mitkä työtehtävät vievät työaikaasi suhteettoman paljon verrattuna työstä saatavaan korvaukseen?)

(Onko jotain työtehtäviä joita ei varsinaisesti ole nimetty / otettu huomioon kehityskeskustelujen työnkuvassa?)

Miten oletat työtehtävien määrän ja laadun muuttuvan tulevaisuudessa?

Miten oletat työtehtävien ja vapaa-ajan yhteensovittamisen muuttuvan tulevaisuudessa?

Teema 4. Onko työ- j vapaa-ajan yhteensovittamisen huomioiminen tärkeää neuvojan työtä kehitettäessä? Mieti perusteluita, jotta voit pohtia asiaa mm. alla olevien teemojen kautta

Työhyvinvointi:

(Onko työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisella vaikutusta työhyvinvointiin?)

(Miten työhyvinvointi hyötyisi työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen kehittämisestä?)

Työn ohjaus:

(Voidaanko mielestäsi työnohjauksella vaikuttaa työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen helpottumiseen?)

(Miten työntekijän persoona ja / tai elämäntilanne pitäisi ottaa huomioon annettaessa työnohjausta?)

(Miten mielestäsi kiinnitetään huomiota tällä hetkellä Faba Palvelun työhyvinvointiin ja / tai työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamiseen?)

(Kokisitko tilanteen epätasa-arvoiseksi, jos jokaisella neuvojalla olisi mahdollisuus saada työntekijänä persoonasta ja elämäntilanteesta riippuen riittävästi ja mahdollisesti tavanomaista poikkeavaa henkilökohtaista työnohjausta tai muutoin helpotusta työnteossa, perusteluja?)

Asiakaspalvelu:

(Miten asiakaspalvelutyö ja raja yksityiselämän ja työnteon välillä mielestäsi liittyvät yhteen?)

(Pitäisikö Faba Palvelussa keskittyä vielä enemmän asiakaspalvelutyöhön ja sen erityisluonteeseen?)

(Onko työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen kehittämisessä mielestäsi hyötyä asiakaspalvelun kannalta? Perustele)

Organisaation menestyminen:

(Miten organisaation menestyminen ja työntekijöiden työ- ja vapaa-ajan yhteensovittaminen mielestäsi liittyvät toisiinsa?)

(Mitkä työviihtyvyyteen liittyvät asiat vaikuttavat mielestäsi keskimääräistä enemmän organisaation menestymiseen)

- Mitkä asiat paransivat työviihtyvyyden lisääntyessä?
- Mitkä asiat heikkenivät työviihtyvyyden lisääntyessä?

Organisaatio muutokset: Faba Palvelun tulevaisuus ja työnteke Faba Palvelussa

(Miten oletat työ- ja vapaa-ajan yhteensovittamisen helpottuvan / vaikeutuvan tulevaisuudessa organisaatiomuutosten myötä?)

(Miten jalostusneuvojan työtehtävät ja työnteke tulee muuttumaan tulevaisuudessa?)